

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Missione 1 - Componente 1

ACCORDO EX ART.15 LEGGE 7 AGOSTO 1990, N.241 PER LA REALIZZAZIONE DELLA MISURA 1.7.2 “RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE”

TRA

Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, con sede in Roma, Largo Pietro Brazzà, n.86, C.F.: 80188230587, in persona del **Cons. Paolo Donzelli**, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico, su delega del Capo Dipartimento *pro tempore* dott. Angelo Borrelli, nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 novembre 2022, in qualità di legale rappresentante del Dipartimento (di seguito “Amministrazione titolare di interventi PNRR”, “Amministrazione Titolare”)

E

Regione Umbria, con sede legale in Perugia, Corso Vannucci,96 (CF: 80000130544) in persona del Direttore responsabile della Direzione regionale Sviluppo Economico, Agricoltura, Lavoro, Istruzione, Agenda Digitale **Luigi Rossetti**, giusta delega disposta con deliberazione della Giunta regionale n.1108 del 26/10/2022, in qualità di legale rappresentante della Regione Umbria (di seguito “Soggetto attuatore”)

Di seguito indicate anche come “**Parti**”

PREMESSE

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, con cui è stato istituito il Dipartimento per la trasformazione digitale, quale Struttura generale della Presidenza del Consiglio dei ministri che supporta il Presidente o il Ministro delegato nell'esercizio delle funzioni in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 1^o ottobre 2012, recante l'ordinamento generale della Presidenza del Consiglio dei ministri, come modificato dal predetto decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, e, in particolare, l'articolo 24-ter, ai sensi del quale il Dipartimento per la trasformazione digitale è preposto alla promozione e coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali e, a tal fine, dà attuazione alle direttive del Presidente in materia e assicura il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni, anche fornendo supporto tecnico alle attività di implementazione di specifiche iniziative previste dall'Agenda digitale italiana, secondo i

contenuti presenti nell'Agenda digitale Europea;

VISTO il decreto-legge 11 novembre 2022, n. 173 “Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri”, in GU Serie Generale n.264 del 11-11-2022;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 31 ottobre 2022 con il quale il Senatore Alessio Butti è stato nominato Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022, con il quale al predetto Sottosegretario è stata conferita la delega di funzioni in materia di innovazione tecnologica e transizione digitale;

VISTO l'art. 2, comma 2, del predetto decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022, ai sensi del quale il Sottosegretario, per lo svolgimento delle funzioni, si avvale del Dipartimento per la trasformazione digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 24 novembre 2022, con il quale al dott. Angelo Borrelli è stato conferito, ai sensi degli articoli 18 e 28 della legge 23 agosto 1988, n. 400, nonché dell'articolo 19 del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165, l'incarico di Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art.9 comma 2 della citata legge 23 agosto 1988, n. 400 *“Ogni qualvolta la legge o altra fonte normativa assegna, anche in via delegata, compiti specifici ad un Ministro senza portafoglio ovvero a specifici uffici o dipartimenti della Presidenza del Consiglio dei ministri, gli stessi si intendono comunque attribuiti, rispettivamente, al Presidente del Consiglio dei ministri, che può delegarli a un Ministro o a un Sottosegretario di Stato, e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri”*;

VISTE le deleghe in materia di innovazione tecnologica e transizione digitale attribuite al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri Sen. Alessio Butti, che ricomprendono quelle in precedenza in carico al Ministro senza portafoglio per l'Innovazione tecnologia e la transizione digitale (cd. MITD)

CONSIDERATO che la nuova Autorità politica continua ad avvalersi del Dipartimento per la Trasformazione digitale per l'esercizio delle funzioni delegate;

VISTA la Delibera di Giunta Regionale (DGR) n.1108 del 26/10/2022, con cui è stato conferito al Direttore responsabile della Direzione regionale Sviluppo Economico, Agricoltura, Lavoro, Istruzione, Agenda Digitale Luigi Rossetti l'incarico di sottoscrizione dell'accordo per conto della Regione Umbria;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 2022, concernente l'adozione del *“Piano triennale di prevenzione della corruzione 2022-2024”* della Presidenza del Consiglio dei ministri;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 luglio 2022 concernente l'adozione del Piano integrato di attività e organizzazione 2022 - 2024 (P.I.A.O.), adottato con DPCM del 19 luglio 2022;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286 recante “*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59*” e in particolare l'art.2;

VISTO il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante “*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)*”;

VISTA la legge 31 dicembre 2009, n. 196, recante “*Legge di contabilità e finanza pubblica*”, come modificata dalla legge 7 aprile 2011, n. 39, recante “*Modifiche alla legge 31 dicembre 2009, n. 196, conseguenti alle nuove regole adottate dall'Unione europea in materia di coordinamento delle politiche economiche degli Stati membri*”;

VISTA la legge 13 agosto 2010, n. 136, e s.m.i., recante “*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al governo in materia di normativa antimafia*”;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2011, n. 123, concernente “*Riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile e potenziamento dell'attività di analisi e valutazione della spesa, a norma dell'articolo 49 della legge 31 dicembre 2009, n. 196*”;

VISTO il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante “*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*”;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante “*Codice dei contratti pubblici*”;

VISTO il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, recante “*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*” e in particolare l'articolo 41, comma 1 che ha modificato l'art.11 della legge 6 gennaio 2003, n.3, istitutiva del CUP prevedendo che “*Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l'esecuzione di progetti d'investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell'atto stesso*”.

VISTA la Delibera del CIPE 26 novembre 2020, n. 63 che introduce la normativa attuativa della riforma del CUP;

VISTO il Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento europeo e del Consiglio

del 18 luglio 2018 che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale dell'Unione, che modifica i regolamenti (UE) n. 1296/2013, (UE) n. 1301/2013, (UE) n. 1303/2013, (UE) n. 1304/2013, (UE) n. 1309/2013, (UE) n. 1316/2013, (UE) n. 223/2014, (UE) n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012;

VISTO il Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2020 relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088, e in particolare l'art.17 "Danno significativi agli obiettivi ambientali";

VISTO il Regolamento (UE, Euratom) 2020/2092 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, relativo a un regime generale di condizionalità per la tutela del bilancio dell'Unione;

VISTO il Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza;

CONSIDERATO che l'art. 5, comma 2 del Regolamento (UE) 2021/241, prevede, "*Il dispositivo finanzia unicamente le misure che rispettano il principio «non arrecare un danno significativo»*";

VISTO il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per l'Italia (PNRR), presentato alla Commissione Europea in data 30 aprile 2021 ai sensi dell'art. 18 del Regolamento (UE) n. 2021/241,

VISTA la decisione di esecuzione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021, recante "*Approvazione della Valutazione del Piano per la ripresa e resilienza dell'Italia*", notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT 161/21, del 14 luglio 2021;

CONSIDERATE le indicazioni relative al raggiungimento di Milestone e Target contenute negli allegati alla Decisione di esecuzione del Consiglio relativa alla "*Approvazione della valutazione del Piano per la ripresa e la resilienza dell'Italia*";

TENUTO CONTO dei principi trasversali previsti dal PNRR, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. *tagging*), il principio di parità di genere e l'obbligo di protezione e valorizzazione dei giovani;

VISTA la legge 30 dicembre 2020, n.178, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023*" e, in particolare:

- l'articolo 1, comma 1042 ai sensi del quale con uno o più decreti del Ministro dell'economia e delle finanze sono stabilite le procedure amministrativo-contabili per la gestione delle risorse di cui ai commi da 1037 a 1050, nonché le modalità di rendicontazione della gestione del Fondo di cui al comma 1037;
- l'articolo 1, comma 1043, secondo periodo ai sensi del quale al fine di supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo delle componenti del Next Generation EU, il Ministero dell'economia e delle finanze -

Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato sviluppa e rende disponibile un apposito sistema informatico;

VISTO il decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59, recante “*Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti*”, convertito con modificazioni dalla legge 1° luglio 2021, n.101;

VISTO il decreto-legge 31 maggio 2021, n.77 recante “*Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure*” convertito, con modificazioni, dalla legge n. 29 luglio 2021, n. 108;

VISTO l’articolo 6 del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, ai sensi del quale sono attribuiti al Servizio centrale per il PNRR, quale punto di contatto nazionale per la Commissione europea ai sensi dell’articolo 22 del Regolamento (UE) 2021/241, funzioni di coordinamento operativo, monitoraggio, rendicontazione e controllo del PNRR;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 luglio 2021, che individua la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministro per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale quale struttura presso la quale istituire l’Unità di Missione ai sensi dell’articolo 8, comma 1, del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021, che istituisce, nell’ambito del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri, l’Unità di missione di livello dirigenziale ai sensi dell’art.8, comma, 1 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, e del citato decreto del Presidente del Consiglio del 9 luglio 2021;

VISTO il decreto del Ministro senza portafoglio per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze, del 24 settembre 2021, recante l’organizzazione interna dell’Unità di Missione istituita con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021, ai sensi dell’art.8, comma, 1 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2021, n.101, e del decreto del Presidente del Consiglio del 9 luglio 2021;

VISTO il decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 recante “*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all’attuazione del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l’efficienza della giustizia*” convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2021, n. 113;

VISTO il decreto del Ministro dell’economia e delle finanze del 6 agosto 2021 e ss.mm.ii, adottato ai sensi dell’articolo 7, prima comma, ultimo periodo, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, recante l’individuazione delle amministrazioni titolari di interventi previsti nel PNRR e i target e i milestone da conseguire per ciascun investimento e misura;

VISTO il decreto-legge 10 settembre 2021, n.121, convertito con modificazioni dalla legge 9 novembre 2021, n. 156, e in particolare l’art.10 recante “*Procedure di attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle*

pubbliche amministrazioni”;

VISTO il decreto-legge 6 novembre 2021, n.152 convertito con modificazioni dalla legge. 29 dicembre 2021, n. 233, recante “*Disposizioni urgenti per l’attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose*” convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 15 settembre 2021, recante le modalità, le tempistiche e gli strumenti per la rilevazione dei dati di attuazione finanziaria, fisica e procedurale nonché dei milestone e target degli investimenti e delle riforme e di tutti gli ulteriori elementi informativi previsti nel PNRR necessari per la rendicontazione alla Commissione Europea;

VISTO il decreto del Ministro dell’economia e delle finanze dell’11 ottobre 2021, che definisce procedure amministrativo contabili in ordine alla gestione del Fondo di rotazione, al flusso degli accrediti, alle richieste di pagamento, alle modalità di rendicontazione per l’attuazione dell’iniziativa Next Generation EU Italia;

VISTA la Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*”;

VISTA la Circolare del 29 ottobre 2021, n. 25 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Rilevazione periodica avvisi, bandi e altre procedure di attivazione degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*”;

VISTA la Circolare del 14 dicembre 2021, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Rendicontazione PNRR al 31.12.2021 - Trasmissione dichiarazione di gestione e check-list relativa a milestone e target;

VISTA la Circolare del 30 dicembre 2021, n. 32 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all’ambiente*”;

VISTA la Circolare del 31 dicembre 2021, n. 33 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR – Addizionalità, finanziamento complementare e obbligo di assenza del c.d. doppio finanziamento*”;

VISTA la Circolare del 18 gennaio 2022, n. 4 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Indicazioni Operative circa l’applicazione dell’articolo 1, comma 1 del decreto-legge n. 80/2021*”;

VISTA la Circolare del 10 febbraio 2022, n. 9 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle Amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR*”;

VISTA la Circolare RGS-MEF del 24 gennaio 2022, n. 6 recante “*Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari*”

di interventi e soggetti attuatori del PNRR”;

VISTA la Circolare del 29 aprile 2022, n. 21, del Ministero dell’economia e delle finanze, avente ad oggetto “Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e Piano nazionale per gli investimenti complementari - Chiarimenti in relazione al riferimento alla disciplina nazionale in materia di contratti pubblici richiamata nei dispositivi attuativi relativi agli interventi PNRR e PNC”;

VISTA la Circolare del 14 giugno 2022, n. 26, del Ministero dell’economia e delle finanze, avente ad oggetto “Rendicontazione Milestone/Target connessi alla seconda “Richiesta di pagamento” alla C.E. prevista per il 28 giugno p.v.”;

VISTA la Circolare del 21 giugno 2022, n. 27, del Ministero dell’economia e delle finanze, avente ad oggetto “– Monitoraggio delle misure PNRR”;

VISTA la Circolare del 4 luglio 2022, n. 28 della Ragione Generale dello Stato recante: *“Controllo di regolarità amministrativo e contabile dei rendiconti di contabilità ordinaria e di contabilità speciale. Controllo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti di gestione delle risorse del PNRR - Prime indicazioni operative”*;

VISTA la Circolare del 26 luglio 2022, n. 29 della Ragione Generale dello Stato recante *“Circolare delle procedure finanziarie PNRR”*;

VISTA la Circolare dell’11 agosto 2022 n. 30 della Ragioneria Generale dello Stato recante: *“Circolare delle procedure di controllo e rendicontazione delle misure del PNRR”*;

VISTA la Circolare del 13 ottobre 2022, n. 33 della Ragioneria generale dello Stato recante *“Aggiornamento Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all’ambiente (cd. DNSH)”*;

VISTA la Circolare del 17 ottobre 2022, n. 34 della Ragioneria Generale dello Stato recante *“Linee guida metodologiche per la rendicontazione degli indicatori comuni per il Piano nazionale di ripresa e resilienza;*

VISTO il *Manuale di attuazione della Politica antifrode - all. 36 del Sistema di gestione e controllo* dell’Unità di Missione PNRR - approvato con decreto del Coordinatore n. 5 del 12 agosto 2022;

CONSIDERATO che il PNRR, nella Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione digitale” del valore complessivo di 135.000.000,00 di euro, destina **132.000.000,00 di euro all’attivazione o potenziamento dei presidi/nodi di facilitazione digitale da attivare attraverso specifici accordi con le Regioni che individueranno le PA locali** preposte allo sviluppo di tali attività in collaborazione con altri soggetti (biblioteche, associazioni, scuole);

CONSIDERATO che per la predetta misura è previsto il seguente target *“2.000.000 di cittadini partecipanti alle nuove iniziative di formazione erogate dai centri per la facilitazione digitale”* entro il 30 giugno 2026;

CONSIDERATO che la allegata Tabella A del citato Decreto del Ministro dell’economia e

delle finanze del 6 agosto 2021 individua il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale quale amministrazione titolare di risorse per la citata misura;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nelle more dell'aggiornamento letterale del citato decreto del Ministero dell'Economia e finanze del 6 agosto 2021 e ss. mm. ii, gli investimenti e le riforme PNRR attribuiti nella Tabella A alla PCM - Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale (MITD), sono da considerare assegnati alla nuova Autorità politica, il Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri Sen. Alessio Butti, che ai sensi del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022 si avvale del Dipartimento per la Trasformazione digitale;

CONSIDERATO che la Misura 1.7.2. del PNRR richiede la collaborazione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale e i soggetti attuatori della Misura stessa nella elaborazione dell'attuazione di un programma di intervento che garantisca il raggiungimento dell'obiettivo della Misura di potenziare le competenze digitali dei cittadini attraverso attività formative (*formazione one-to-one personalizzata erogata attraverso modalità di facilitazione digitale, tipicamente svolta sulla base della prenotazione del servizio e registrata nel sistema di monitoraggio; formazione in presenza e online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, svolta in sincronia dai centri di facilitazione digitale e registrata nel sistema di monitoraggio; formazione online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, anche in modalità autoapprendimento e asincrona ma necessariamente con iscrizione riportata nel sistema di monitoraggio svolto nell'ambito del catalogo formativo predisposto dalla rete dei servizi di facilitazione digitale e accessibile dalla conoscenza sistema di gestione implementato*) entro i tempi previsti dal PNRR e che il citato Dipartimento attraverso il *team di governance* centrale deve monitorare l'implementazione sulla base degli obiettivi definiti negli accordi, sfruttando una piattaforma di monitoraggio dedicata;

CONSIDERATO che il modello attuativo della Misura 1.7.2. è stato condiviso con la Conferenza delle Regioni e Province autonome nella riunione del 21 giugno 2022 nel corso della quale sono stati approvati il modello di governance e:

- lo schema di Accordo;
- lo schema di Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale di ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni;
- le linee guida per la definizione del Piano Operativo;
- la tabella di ripartizione di risorse, punti/nodi e Target;
- la tabella su tempi, Milestone e Target;
- le FAQ emerse nel corso delle interlocuzioni con le Regioni.

VISTO il Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale n. 65/2022-PNRR del 24/06/2022 di approvazione della ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni, della tabella su tempi, Milestone e Target, del format di Accordo e delle linee guida per la definizione del Piano Operativo, secondo quanto condiviso nella Conferenza delle Regioni e Province autonome nella riunione del

21/06/2022;

RITENUTO di poter conseguire i target citati con la sottoscrizione di un Accordo che disciplini lo svolgimento in collaborazione delle attività di interesse comune tra le Parti e che includa la chiara ripartizione delle responsabilità e obblighi connessi alla gestione, controllo e rendicontazione in adempimento a quanto prescritto dalla regolamentazione europea di riferimento e dal citato decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77;

CONSIDERATO che ai fini dell'attuazione della Misura prevista dal PNRR, appare necessario che il rapporto di collaborazione esecutiva tra Amministrazione titolare della Misura 1.7.2. e il Soggetto attuatore debba essere disciplinato attraverso uno strumento giuridico che individui competenze, responsabilità e obblighi connessi alla gestione, controllo e rendicontazione delle attività da svolgere, in conformità alla citata normativa nazionale e comunitaria;

VISTO l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che prevede la possibilità per le amministrazioni pubbliche di concludere tra loro Accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

CONSIDERATO che tale strumento risulta il più efficiente, proporzionato e adeguato a disciplinare l'attuazione della Misura 1.7.2 secondo la normativa nazionale e comunitaria vigente;

VISTO l'articolo 5, comma 6, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, a mente del quale il Codice dei contratti pubblici non trova applicazione rispetto ad accordi conclusi esclusivamente tra due o più Amministrazioni aggiudicatrici al ricorrere di tutte le condizioni ivi previste;

CONSIDERATO che l'ANAC, con la delibera n. 567 del 31 maggio 2017, ha puntualizzato al riguardo che *“(...) la disciplina dettata dal citato art. 5, comma 6, del d.lgs. 50/2016, indica in maniera tassativa i limiti entro i quali detti accordi possono essere conclusi, affinché possa ritenersi legittima l'esenzione dal Codice. Si stabilisce, quindi, che la cooperazione deve essere finalizzata al raggiungimento di obiettivi comuni agli enti interessati e che la stessa deve essere retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico” e che “La norma contempla, quindi, una specifica disciplina degli accordi tra soggetti pubblici, quale istituto già previsto in passato e in linea generale dall'art. 15 della l. 241/1990, ai sensi del quale «anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune”. Si tratta, com'è evidente, di un modello convenzionale di svolgimento delle pubbliche funzioni, finalizzato alla collaborazione tra amministrazioni pubbliche.”;*

CONSIDERATO, nello specifico, che rappresenta interesse comune delle parti collaborare in funzione della realizzazione del PNRR e che la collaborazione tra le parti risulta essere lo strumento più idoneo per il perseguimento dei reciproci fini istituzionali, e che, pertanto, entrambe le Parti forniranno il proprio rispettivo contributo;

RITENUTO che, nel caso di specie, ricorrono i presupposti per attivare un accordo di collaborazione ai sensi dell'articolo 5, commi 6 e 7, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, nel rispetto delle vigenti normative e della giurisprudenza consolidata e che si rende necessario, pertanto, disciplinare gli aspetti operativi ed economico-finanziari della collaborazione di cui trattasi;

VISTA la nota prot. DTD_PNRR-1731-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Regione Umbria quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 1.849.964,00 (unmilioneottocentoquarantanovemilanoventosessantaquattro/00) IVA inclusa, all'interno dell'importo complessivo del PNRR, e ha richiesto la trasmissione del Piano Operativo dell'intervento con l'articolazione e la pianificazione delle azioni per lo sviluppo delle attività necessarie a raggiungere i target stessi, con i relativi tempi di esecuzione e il relativo impiego delle rispettive risorse;

VISTA la nota trasmessa a mezzo PEC e acquisita agli atti del DTD con prot. DTD_PNRR-2229-A del 28 ottobre 2022, con la quale il soggetto attuatore ha inoltrato il Piano Operativo richiesto;

VISTA la citata circolare del 14 ottobre 2021 n.21 del Ragioniere Generale dello Stato, ed effettuato, in fase di definizione del modello di Accordo preso a riferimento per il presente atto, il previsto esame congiunto con il Servizio Centrale del PNRR sulla valutazione di coerenza con i requisiti del PNRR;

VISTA la determina n. 192/2022 - PNRR del 23/12/2022 del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale dott. Angelo Borrelli, con cui è stato delegato alla firma degli Accordi della Misura 1.7.2 PNRR il Cons. Paolo Donzelli, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico del Dipartimento;

Tanto premesso le Parti, come sopra individuate, convengono e stipulano quanto segue.

Articolo 1

(Premesse e definizioni)

1. Le premesse e il Piano Operativo costituiscono parte integrante del presente Accordo.
2. Ai fini del presente Accordo si intende per:
 - a) Amministrazione titolare: Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, o anche solo "DTD";
 - b) Soggetto Attuatore: Regione Umbria, o anche solo "SA";
 - c) Le Parti: il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Soggetto Attuatore;
 - d) Soggetti terzi /Enti terzi: gli enti individuati dal Soggetto Attuatore cui demandare la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo in qualità di amministrazioni attuatrici (c.d. soggetti

sub-attuatori);

- e) Soggetto realizzatore /soggetto esecutore: soggetto e/o operatore economico a vario titolo coinvolto nella realizzazione del progetto (es. fornitore beni e servizi/esecutore lavori) e individuato dal Soggetto attuatore nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (es. in materia di appalti pubblici);
- f) Intervento: “Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale” incluso nel Piano nazionale di ripresa e resilienza del costo di euro 135.000.000,00 (centotrentacinquemilioni/00) di cui 132.000.000 facenti parte del presente accordo;
- g) Piano operativo: documento trasmesso a mezzo PEC dal Soggetto Attuatore al Dipartimento per la trasformazione digitale, acquisito agli atti del DTD con prot. DTD_PNRR-2229-A del 28 ottobre 2022, che descrive le fasi delle attività progettuali necessarie ai fini dell’attuazione dell’Intervento, il relativo cronoprogramma e i relativi costi pari a euro 1.849.964,00 (unmilioneottocentoquarantanovemilanovecentosessantaquattro/00) IVA inclusa.

Articolo 2

(Interesse pubblico comune alle parti)

1. Le Parti ravvisano il reciproco interesse pubblico ad attivare le necessarie forme di collaborazione per la realizzazione della Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione Digitale della Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 del PNRR.
2. Nello specifico, le Parti, per quanto di loro competenza, collaborano per definire indirizzi strategici, metodologie e strumenti funzionali a supportare complessivamente l’intervento di cui sopra, garantendo il raggiungimento di milestone e target riportati nel Piano Operativo allegato e la relativa rendicontazione.

Articolo 3

(Oggetto e finalità)

1. Il presente Accordo disciplina le forme di collaborazione tra le Parti e gli impegni operativi delle medesime in attuazione della Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale della Missione 1 - Componente 1 del PNRR, in conformità al Piano Operativo allegato.
2. L’Amministrazione titolare, in particolare, affida al Soggetto Attuatore, l’attuazione dell’intervento descritto nel Piano Operativo alle condizioni di cui al presente Accordo.

Articolo 4

(Gruppo di Lavoro Misto Rete dei servizi di facilitazione)

1. Ai fini dell'attuazione del presente Accordo le parti si avvalgono del *Gruppo di Lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione* per la gestione e per il coordinamento delle attività oggetto del presente Accordo.
2. I referenti designati dalle parti sono:
 - due rappresentanti del Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) per l'Amministrazione titolare;
 - due rappresentanti per il Soggetto attuatore.
3. Ciascuna Parte si riserva la facoltà di sostituire i propri referenti dandone tempestiva comunicazione a mezzo PEC all'altra parte.
4. Il Gruppo di Lavoro svolge le funzioni di coordinamento tecnico operativo delle attività oggetto del presente Accordo e, in particolare:
 - garantisce il costante monitoraggio delle attività, anche al fine di proporre adeguate soluzioni ad eventuali criticità emergenti in corso di attuazione;
 - esamina i contenuti dei report prodotti ed evidenzia eventuali scostamenti rispetto alle attività programmate e ai tempi di attuazione previsti.
 - assicura che non siano effettuate attività in sovrapposizione con altri interventi del PNRR.
5. Nell'ambito del Gruppo di Lavoro di cui al comma 1 verranno, infine, monitorate le attività eventualmente contemplate in altri investimenti del PNRR ma funzionali al raggiungimento degli obiettivi della misura nel suo complesso, al fine di concordare le azioni più opportune per il raggiungimento di milestone e target. In particolare, sarà cura dei referenti del Soggetto attuatore segnalare per tempo eventuali ritardi di attività interdipendenti, imputabili ad altri soggetti, che possono incidere sul raggiungimento dei citati target.

Articolo 5

(Compiti in capo all'Amministrazione titolare)

1. Con la sottoscrizione del presente Accordo, l'Amministrazione titolare dell'intervento si obbliga a:
 - A. assicurare che le attività poste in essere dal Soggetto attuatore siano coerenti con le indicazioni contenute nel PNRR;
 - B. assicurare il coordinamento delle attività di gestione, monitorare lo stato di attuazione nonché curare la rendicontazione e il controllo complessivo della misura;
 - C. presidiare in modo continuativo l'avanzamento degli interventi e dei relativi milestone e target, vigilando costantemente su ritardi e criticità attuative, ponendo in

essere le eventuali azioni correttive e assicurando la regolarità e tempestività dell'esecuzione di tutte le attività previste per l'attuazione degli interventi;

- D. rappresentare, attraverso l'Unità di missione istituita con DPCM 30 luglio 2021, il punto di contatto con il Servizio centrale per il PNRR di cui all'articolo 6 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, per l'espletamento degli adempimenti previsti dal Regolamento (UE) 2021/241 e, in particolare, per la presentazione alla Commissione europea delle richieste di pagamento ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del medesimo regolamento;
- E. verificare che il Soggetto attuatore svolga una costante e completa attività di rilevazione dei dati di monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, nonché di quelli afferenti al conseguimento di milestone e target di pertinenza degli interventi finanziati, in base alle indicazioni fornite dal Servizio Centrale PNRR;
- F. trasmettere al Servizio Centrale del PNRR i dati finanziari e di realizzazione fisica e procedurale degli investimenti e delle riforme, nonché dell'avanzamento dei relativi milestone e target, attraverso le specifiche funzionalità del sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043, della legge 30 dicembre 2020, n. 178;
- G. vigilare affinché siano adottati i criteri di selezione delle azioni coerenti con le regole e gli obiettivi del PNRR;
- H. vigilare che il Soggetto attuatore emani, ove opportuno, proprie Linee guida per gli Enti terzi individuati, in coerenza con gli indirizzi del Ministero dell'Economia e delle finanze per assicurare la correttezza delle procedure di attuazione e rendicontazione, la regolarità della spesa e il conseguimento dei milestone e target e di ogni altro adempimento previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile al PNRR;
- I. adottare le iniziative necessarie a prevenire le frodi, i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi, secondo le disposizioni del Regolamento (UE) 2021/241;
- J. garantire l'avvio delle procedure di recupero e restituzione delle risorse indebitamente utilizzate, ovvero oggetto di frode o doppio finanziamento pubblico;
- K. vigilare sull'applicazione dei principi trasversali e in particolare sul principio di "non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali" di cui all'art. 17 del Regolamento (UE) 2020/852 e sul principio del tagging clima e digitale;
- L. vigilare, qualora pertinenti, sull'applicazione dei principi della parità di genere, della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali;
- M. vigilare sugli obblighi di informazione e pubblicità di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2020/2021;
- N. fornire tempestivamente al Soggetto attuatore le informazioni necessarie e pertinenti all'esecuzione dei compiti assegnati;
- O. garantire il massimo e tempestivo supporto al Soggetto attuatore per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e per l'adozione di tutti gli atti ritenuti

- necessari e rientranti nelle materie di propria competenza;
- P. curare la gestione del flusso finanziario per il tramite del Servizio Centrale per il PNRR, impegnandosi a rendere tempestivamente disponibili le risorse finanziarie destinate all'attuazione dell'intervento in funzione della loro fruibilità;
 - Q. elaborare le informazioni fornite dal Soggetto attuatore ai fini della presentazione alla Commissione Europea e alla Cabina di Regia delle relazioni di attuazione periodiche e finali;
 - R. collaborare, alla risoluzione di eventuali problematiche o difficoltà attuative segnalate dal Soggetto attuatore.
2. Nell'ambito delle attività della misura 1.7.2. l'Amministrazione titolare inoltre svolge le seguenti attività:
- A. istituisce un team di governance centrale responsabile del monitoraggio delle proposte e dell'assistenza all'esecuzione come previsto dal PNRR;
 - B. sviluppa un sistema informativo di monitoraggio e un sistema di gestione della conoscenza (i.e. sito per la condivisione di esperienze e la conservazione dei contenuti) nonché attività di rafforzamento della capacità amministrativa per le PA locali (declinazione e realizzazione a livello locale del progetto al fine di assicurare il conseguimento degli obiettivi e dei target prefissati, nonché di superare i divari in termini di capacità organizzative e di facilitazione presenti nei diversi territori) e altri soggetti (es. biblioteche, associazioni, scuole) coinvolti e di formazione per gli operatori che assumono il ruolo di facilitatori digitali.

Articolo 6

(Compiti in capo al Soggetto Attuatore)

1. Con la sottoscrizione del presente accordo, il Soggetto Attuatore si obbliga a:
- A. garantire il coordinamento e la realizzazione operativa dell'intervento per il raggiungimento dei target riferiti alla misura 1.7.2. "Rete di servizi di facilitazione digitale", secondo quanto previsto dal Piano Operativo, e, in particolare, contribuire, per quanto di competenza, a conseguire il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione;
 - B. curare la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo allegato sia attraverso avvisi rivolti alle amministrazioni locali per la selezione dei relativi progetti sia attraverso forme di collaborazione con soggetti terzi, nel rispetto del D.Lgs. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del terzo settore. Sarà cura dei Soggetti attuatori (Regioni e Province Autonome) coinvolgere gli Enti Locali, altre PA Locali o altri Enti incluso quelli afferenti al Terzo Settore, al fine di valorizzare infrastrutture, competenze e buone pratiche esistenti sul territorio, anche tramite protocolli di collaborazione, accordi, bandi non competitivi etc. in base alla peculiarità dei

contesti;

- C. svolgere rispetto ai soggetti sopra individuati attività di coordinamento per il corretto, efficiente ed efficace svolgimento dell'attività di attuazione di loro competenza, assumendo di fatto la responsabilità attuativa e gestionale dell'intervento;
- D. emanare, laddove opportuno, a favore dei soggetti sopra individuati, Linee guida in coerenza con gli indirizzi forniti dal Ministero dell'economia e delle finanze, in tema di monitoraggio, controllo e rendicontazione e per qualsiasi altra attività inerente la corretta realizzazione dell'intervento per il perseguimento dell'obiettivo comune di cui all'art. 2, al fine di assicurare la correttezza delle procedure di attuazione e rendicontazione, la regolarità della spesa degli Enti terzi e il conseguimento dei target e di ogni altro adempimento previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile al PNRR;
- E. rendere tempestivamente disponibile agli Enti terzi ogni informazione utile all'attuazione delle azioni dell'intervento;
- F. individuare eventuali fattori che possano determinare ritardi che incidano in maniera considerevole sulla tempistica attuativa e di spesa, definita nel cronoprogramma, relazionando all'Amministrazione Centrale titolare di intervento sugli stessi;
- G. rispettare quanto previsto dall'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, in merito alla richiesta dei Codici Unici di Progetto, CUP, e garantirne l'indicazione su tutti gli atti amministrativo-contabili relativi all'attuazione della Misura;
- H. assicurare, a livello appropriato di attuazione, la completa tracciabilità dei flussi finanziari come previsto dall'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136 e la tenuta di un'apposita codificazione contabile per l'utilizzo delle risorse del PNRR;
- I. assicurare, a livello appropriato di attuazione, l'effettuazione dei controlli amministrativo-contabili previsti dalla legislazione nazionale per garantire la regolarità delle procedure e delle spese degli Enti terzi, prima della loro rendicontazione all'Amministrazione titolare;
- J. assicurare che le informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività, nonché quelle relative ai target definiti nel Piano Operativo, vengano fornite anche dagli Enti terzi nei tempi e nei modi previsti dal successivo articolo 8;
- K. adottare misure adeguate volte a rispettare il principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente versati e finalizzate ad evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi, secondo quanto disposto dall'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241;
- L. comunicare all'Amministrazione titolare le irregolarità o le frodi riscontrate a seguito delle verifiche di competenza e adottare le misure necessarie, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Ministero dell'economia e delle finanze;
- M. porre in essere tutte le azioni utili a perseguire gli obiettivi prefissati e conseguire

milestone e target previsti al fine di evitare il disimpegno delle risorse da parte della Commissione;

- N. garantire l'alimentazione del sistema informatico di registrazione e conservazione di supporto alle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo delle componenti del PNRR necessari alla sorveglianza, alla valutazione, alla gestione finanziaria (Regis), mediante il caricamento diretto delle informazioni, anche da parte degli Enti terzi, oppure utilizzando un proprio sistema informativo, attraverso appositi protocolli di interoperabilità ovvero caricamenti massivi dei dati;
- O. garantire e promuovere, anche da parte degli Enti terzi, il rispetto degli obblighi in materia di informazione e pubblicità di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, assicurando, in particolare che tutte le azioni di informazione e pubblicità poste in essere siano coerenti con le condizioni d'uso dei loghi e di altri materiali grafici definiti dall'Amministrazione titolare degli interventi (logo PNRR e immagine coordinata) e dalla Commissione Europea (emblema dell'UE) per accompagnare l'attuazione del PNRR, incluso il riferimento al finanziamento da parte dell'Unione europea e all'iniziativa Next Generation EU utilizzando la frase "finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU";
- P. verificare e convalidare le relazioni sullo stato di avanzamento delle attività da parte degli Enti terzi;
- Q. garantire, a pena di sospensione o revoca del finanziamento, l'applicazione dei principi trasversali e in particolare del principio di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali (DNSH) di cui all'art.17 del Regolamento (UE) 2020/852 e del principio del *tagging* clima e digitale, anche da parte degli Enti terzi;
- R. garantire l'applicazione dei principi della parità di genere, della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali, anche da parte degli Enti terzi;
- S. conservare tutti gli atti e la relativa documentazione giustificativa su supporti informatici adeguati, secondo quanto previsto al successivo art. 7, comma 4, e renderli disponibili per le attività di controllo e di audit, inclusi quelli a comprova dell'assolvimento del DNSH e, ove pertinente, comprensiva di indicazioni tecniche specifiche per l'applicazione progettuale delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei tagging climatici e digitali stimati;
- T. provvedere alla trasmissione di tutta la documentazione afferente al conseguimento di milestone e target, attraverso l'alimentazione del sistema informativo di monitoraggio di cui al comma 2 dell'Art. 5, lettera B, ivi inclusa quella a comprova dell'assolvimento del DNSH e, ove pertinente in base alla Misura, fornire indicazioni tecniche specifiche per l'applicazione progettuale delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei tagging climatici e digitali stimati;
- U. fornire su richiesta dell'Amministrazione titolare ogni informazione utile per la predisposizione della dichiarazione di affidabilità di gestione;

- V. fornire la necessaria collaborazione all'Unità di audit per il PNRR istituita presso la Ragioneria Generale dello Stato ai sensi dell'art. 7, comma 1, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, per lo svolgimento dei compiti a questa assegnati dalla normativa vigente, nonché ai controlli e agli audit effettuati dal Servizio centrale per il PNRR, dalla Commissione europea, dall'OLAF, dalla Corte dei Conti europea (ECA), dalla Procura europea (EPPO) e delle competenti Autorità giudiziarie nazionali ove di propria competenza, autorizzando la Commissione, l'OLAF, la Corte dei conti e l'EPPO a esercitare i diritti di cui all'articolo 129, paragrafo 1, del Regolamento finanziario (UE; EURATOM) 1046/2018.;
- W. garantire e periodicamente aggiornare la definizione e orientamento della progettazione nonché della realizzazione dei servizi digitali erogati secondo quanto definito dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e dalle linee guida adottate ai sensi dell'art. 71 dello stesso decreto.
- X. collaborare all'adempimento di ogni altro onere o obbligo previsto dalla normativa vigente a carico dell'Amministrazione titolare;
- Y. garantire la piena attuazione ai progetti così come illustrati nel Piano operativo, assicurando l'avvio tempestivo delle attività per non incorrere in ritardi attuativi e concludere i progetti nella forma, nei modi e nei tempi previsti, nel rispetto del relativo cronoprogramma, sottoponendo all'Amministrazione titolare le eventuali modifiche ai progetti;
- Z. garantire, nel caso in cui si faccia ricorso alle procedure di appalto, il rispetto della normativa vigente di riferimento;
- AA. rispettare, in caso di ricorso diretto ad esperti esterni all'Amministrazione, la conformità alla pertinente disciplina comunitaria e nazionale, nonché alle eventuali specifiche circolari/disciplinari che potranno essere adottati dall'Amministrazione Centrale titolare di Intervento;
- BB. rispettare, nel caso di utilizzo delle opzioni di costo semplificato che comportino l'adozione preventiva di una metodologia dei costi, quanto indicato nella relativa metodologia, previa approvazione;
- CC. presentare, con cadenza almeno bimestrale, la rendicontazione delle spese effettivamente sostenute o i costi esposti maturati nel caso di ricorso alle opzioni semplificate in materia di costi, nonché lo stato di avanzamento degli indicatori di realizzazione associati agli interventi, in riferimento al contributo al perseguimento dei target e milestone del Piano.

Articolo 7

(Obblighi e responsabilità delle Parti)

1. Ciascuna Parte si impegna, in esecuzione del presente Accordo, in conformità al Piano Operativo, a contribuire allo svolgimento delle attività di propria competenza con la massima cura e diligenza e a tenere informata l'altra parte sulle attività effettuate.

2. Le Parti sono direttamente responsabili della corretta realizzazione delle attività di spettanza e della loro conformità al Piano Operativo, ciascuna per quanto di propria competenza e in conformità con quanto previsto dal presente Accordo, nel rispetto della tempistica concordata.
3. Le Parti si obbligano a eseguire le attività oggetto del presente Accordo nel rispetto degli indirizzi del Ministero dell'economia e delle finanze.
4. Le Parti garantiscono la conservazione e la messa a disposizione degli organismi nazionali e comunitari preposti ai controlli della documentazione di cui al Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 nei limiti temporali previsti, fatta salva in ogni caso la normativa nazionale sulle modalità e i tempi di conservazione di atti e documenti della Pubblica Amministrazione.
5. Le Parti facilitano gli eventuali controlli *in loco*, effettuati dal Servizio centrale per il PNRR e dall'Unità di Audit del PNRR, dalla Commissione Europea e da ogni altro Organismo autorizzato, anche successivamente alla conclusione del progetto, in ottemperanza delle disposizioni contenute nella normativa comunitaria applicabile.
6. Le Parti si obbligano ad adempiere agli obblighi di informazione, comunicazione e pubblicità di cui all'articolo 34, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021.
7. Le Parti si impegnano al rispetto delle norme in tema di prevenzione della corruzione e delle frodi nonché in materia di trasparenza, secondo i regolamenti e le misure adottate da ciascuna Parte.
8. Le Parti si impegnano, durante l'esecuzione del presente Accordo, all'osservanza della normativa vigente in materia fiscale e, in particolare, dichiarano che le prestazioni per la realizzazione delle attività oggetto del presente Accordo sono svolte nell'ambito dell'esercizio dei rispettivi compiti istituzionali.

Articolo 8

(Risorse e circuito finanziario)

1. Per la realizzazione dell'intervento oggetto del presente Accordo, l'Amministrazione titolare riconosce al Soggetto attuatore l'importo massimo di euro 1.849.964,00 (unmilioneottocentoquarantanovemilanovecentosessantaquattro/00) IVA inclusa come contributo delle spese effettivamente sostenute per le attività svolte, secondo quanto riportato nel Piano Operativo.
2. Successivamente alla registrazione del presente Accordo da parte degli organi di controllo, l'Amministrazione titolare, su richiesta del Soggetto attuatore, rende disponibile una quota di anticipazione, fino al massimo del 10% dell'importo di cui al comma 1, sul conto di tesoreria del Soggetto Attuatore, entro 30 giorni dalla richiesta compatibilmente con le disponibilità finanziarie.
3. Le successive richieste di trasferimento delle risorse potranno essere inoltrate dal

Soggetto attuatore ad avvenuto trasferimento, anche mediante apposito sistema di monitoraggio ai sensi dell'articolo 9, comma 1, della documentazione attestante lo stato di avanzamento finanziario ed il grado di conseguimento dei relativi target e milestone. L'Amministrazione titolare, verificata la corretta alimentazione del citato sistema informativo, rende disponibili le risorse al Soggetto Attuatore. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei contributi o corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto.

4. L'ammontare complessivo dei trasferimenti dall'Amministrazione titolare al Soggetto attuatore non supera il 90% dell'importo riconosciuto di cui al comma 1 del presente articolo. La quota a saldo, pari al 10% dell'importo riconosciuto, sarà trasferita sulla base della presentazione da parte del Soggetto attuatore della richiesta attestante la conclusione dell'intervento, nonché il raggiungimento dei relativi milestone e target, in coerenza con le risultanze del citato sistema informativo. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei contributi o corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto.

5. Eventuali rimodulazioni finanziarie tra le voci previste nel quadro finanziario di cui al Piano Operativo, dovranno essere motivate e preventivamente comunicate all'Amministrazione titolare e dalla stessa autorizzate. Non sono soggette ad autorizzazione le rimodulazioni il cui valore è inferiore o pari al 15% della voce di costo indicata nel Piano Operativo.

Articolo 9

(Monitoraggio e rendicontazione delle spese)

1. Il Soggetto attuatore, secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione titolare, deve garantire il monitoraggio dei dati di avanzamento del Piano Operativo e del conseguimento dei milestone e target attraverso l'alimentazione del sistema informativo Regis e del sistema di cui al comma 2 dell'Art. 5, lettera B, nonché la raccolta di ogni altro documento richiesto a tal fine e conservando la documentazione specifica relativa a ciascuna procedura attivata al fine di consentire l'espletamento delle verifiche indicate dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Articolo 10

(Riduzione e revoca dei contributi)

1. L'eventuale riduzione del sostegno da parte della Commissione europea, correlato al mancato raggiungimento di milestone e target dell'intervento oggetto del presente Accordo, ovvero alla mancata tutela degli interessi finanziari dell'Unione europea come indicato nell'art. 22 del Reg. (UE) 2021/241, ovvero al mancato rispetto del principio DNSH o, ove pertinenti per l'investimento, del rispetto delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei tagging climatici e digitali stimati, può comportare la conseguente riduzione proporzionale delle risorse di cui all'art.8 comma 1, fino alla completa revoca del contributo, come stabilito

dall'art. 8, comma 5 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77.

2. Al fine di evitare la revoca, anche parziale del contributo nonché l'esercizio dei poteri sostitutivi di cui al successivo articolo 12, nel caso in cui sopravvengano problematiche tali da incidere anche solo potenzialmente sulla corretta e puntuale attuazione dell'intervento oggetto del presente Accordo, in ossequio al principio di leale collaborazione, di imparzialità e buon andamento dell'Amministrazione, il Soggetto attuatore si impegna a comunicare tempestivamente all'Amministrazione titolare tali problematiche.

3. Qualora dalle verifiche dell'Amministrazione titolare, anche nell'ambito del Gruppo di Lavoro di cui all'articolo 4, risulti che il Soggetto attuatore è in ritardo sulle tempistiche previste nel Piano Operativo, la medesima Amministrazione titolare, per il tramite dei referenti, comunica il ritardo al Soggetto attuatore che, entro dieci (10) giorni espone le ragioni del ritardo e individua le possibili soluzioni al fine di recuperare i tempi previsti. Le parti si impegnano a concordare un Piano di rientro, tale da consentire il rispetto dei termini previsti e a monitorare periodicamente lo stato di avanzamento di tale piano.

4. Nel caso di reiterati ritardi nel rispetto dei termini fissati dal Piano Operativo allegato e/o mancato rispetto dei Piani di rientro di cui al comma 3 del presente articolo, l'Amministrazione titolare potrà revocare il contributo al Soggetto attuatore.

5. In caso di mancato raggiungimento dei target di competenza del Soggetto attuatore di cui al PNRR, come approvati nello schema di riparto approvato in Conferenza delle Regioni, a causa di un inadempimento imputabile ad un soggetto cui è stata affidata una procedura implementativa del Piano operativo ai sensi dell'art. 6 lett. B del presente accordo, il Soggetto attuatore risponderà nei confronti dell'Amministrazione titolare dell'eventuale revoca/riduzione del sostegno da parte della Commissione ai sensi dell'art. 10 comma 1. Il Soggetto attuatore potrà sempre agire in rivalsa nei confronti del soggetto terzo responsabile.

6. L'Amministrazione titolare adotta tutte le iniziative volte ad assicurare il raggiungimento di target e milestone stabiliti nel PNRR: laddove comunque essi non vengano raggiunti per cause non imputabili al Soggetto attuatore e agli Enti terzi, la copertura finanziaria degli importi percepiti o da percepire per l'attività realizzata e rendicontata è stabilita dall'Amministrazione titolare in raccordo con il Servizio Centrale per il PNRR sulla base delle disposizioni vigenti in materia di gestione finanziaria delle risorse previste nell'ambito del PNRR.

Articolo 11

(Durata ed efficacia)

1. Il presente Accordo ha durata sino al 30 giugno 2026 e acquisisce efficacia nei confronti delle Parti a seguito dell'intervenuta registrazione del relativo decreto di approvazione presso i competenti Organi di controllo, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

2. Eventuali proroghe potranno essere concordate per iscritto tra le Parti, sulla base di apposita richiesta sorretta da comprovati motivi e pervenuta almeno 15 giorni prima della scadenza dell'Accordo, nel rispetto della normativa unionale e nazionale di riferimento.

Articolo 12

(Poteri sostitutivi)

1. In caso di mancato adempimento da parte del Soggetto attuatore di quanto previsto nel presente Accordo e nel Piano operativo, il competente Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale procede ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12, comma 3 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108.

Articolo 13

(Modifiche)

1. Il presente Accordo e il Piano Operativo possono essere modificati/integrati, nel periodo di validità, mediante atto aggiuntivo sottoscritto dalle Parti e sottoposto ai competenti Organi di controllo, in relazione a nuove e sopravvenute esigenze connesse alla realizzazione dell'intervento di cui all'art. 3.

Articolo 14

(Riservatezza e protezione dei dati personali)

1. Le Parti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati, le informazioni di natura tecnica, economica, commerciale e amministrativa e i documenti di cui vengano a conoscenza o in possesso in esecuzione del presente Accordo o, comunque, in relazione a esso, in conformità alle disposizioni di legge applicabili, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'Accordo, per la durata dell'Accordo stesso.

2. Le Parti si obbligano a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori la massima riservatezza su fatti e circostanze di cui gli stessi vengano a conoscenza, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio, durante l'esecuzione del presente Accordo. Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo rimarranno operanti fino a quando gli elementi soggetti al vincolo di riservatezza non divengano di pubblico dominio.

3. Le Parti si impegnano a concordare, le eventuali modalità di pubblicizzazione o comunicazione esterna, anche a titolo individuale, del presente Accordo.

4. Nel corso dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Accordo, ciascuna delle

Parti potrà trovarsi nella condizione di dover trattare dati personali riferibili a dipendenti e/o collaboratori dell'altra Parte, motivo per cui le stesse si impegnano sin d'ora a procedere al trattamento di tali dati personali in conformità alle disposizioni di cui al Regolamento Europeo (UE) 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) nonché di tutte le norme di legge di volta in volta applicabili.

5. Le Parti si impegnano a condurre le suddette attività di trattamento sulla base dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza dei soggetti interessati e per il solo ed esclusivo fine di perseguire le finalità di cui al presente Accordo, nonché degli eventuali obblighi di legge allo stesso connessi. Tali dati saranno trattati dalle Parti con sistemi cartacei e/o automatizzati - ad opera di propri dipendenti e/o collaboratori che, in ragione della propria funzione e/o attività, hanno la necessità di trattarli, per le sole finalità suindicate e limitatamente al periodo di tempo necessario al loro conseguimento.

6. Qualora, nell'ambito dello svolgimento delle attività di cui al presente Accordo, una delle Parti si trovi nella condizione di affidare all'altra attività di trattamento di dati personali di propria titolarità o di cui è stata nominata responsabile del trattamento da parte del relativo Titolare, quest'ultima si impegna fin da ora al pieno rispetto di tutte le istruzioni che saranno impartite dalla prima e a sottoscrivere un separato accordo scritto volto a formalizzare la nomina a responsabile o a sub-responsabile del trattamento, al fine di procedere a una corretta gestione delle attività di trattamento di dati personali, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 28 GDPR.

Articolo 15

(Disposizioni finali)

1. Per quanto non espressamente previsto o disciplinato all'interno del presente Accordo, trovano applicazione le disposizioni di natura legislativa e regolamentare vigenti.
2. Il presente Accordo dovrà essere registrato presso i competenti organi di controllo, al ricorrere dei presupposti di legge.
3. Il presente Accordo si compone di 15 articoli ed è sottoscritto digitalmente.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti.

Per l'Amministrazione titolare di intervento
(Dipartimento per la trasformazione digitale)

Per delega del Capo Dipartimento
Cons. Paolo Donzelli

Per il Soggetto attuatore
(Regione Umbria)

*Il Direttore responsabile della Direzione
regionale Sviluppo Economico, Agricoltura,
Lavoro, Istruzione, Agenda Digitale*
Luigi Rossetti



Allegato - Piano Operativo

TITOLO: Progetto “Rete dei punti di facilitazione digitale - Regione Umbria”

Indice

Introduzione	4
1. Prototipo di punto di facilitazione digitale	6
1.1. Obiettivi e specifiche	6
1.2. I servizi	7
1.3. Il facilitatore digitale	8
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	8
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6. Gli strumenti di supporto	9
1.6.1. Il sistema di knowledge management	9
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	10
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	10
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	11
2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma	12
2.1. Contesto del progetto	12
2.2. Popolazione destinataria	22
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	24
2.4. Modello di distribuzione	26
2.5. Modello di aggregazione di rete	28
2.6. Modalità di attuazione	28
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	29
2.8. Attività svolte nei presidi/nodi	30
2.9. Facilitatori digitali	31
2.10. Luoghi fisici	31
2.12. Servizi finanziabili	32
3. Modalità operative	32
3.1. <i>Modello di Governance del progetto</i>	32
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	33
3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	34
4. Piano progettuale di dettaglio	35
4.1. Predisposizione delle azioni territoriali	35
4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	36
4.3. Gestione dei rapporti amministrativi	36

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	37
5. Articolazione temporale del progetto	37
6. Costi del progetto	40
7. Integrazione con altri interventi	41

Introduzione

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42 % delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56 % nell'UE) e solo il 22 % dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31 % nell'UE).

L'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del digital divide, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale, con almeno tremila punti di facilitazione digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare due milioni di cittadini entro il 2026, la diffusione del Servizio civile digitale, che coinvolgerà un network di giovani volontari con l'obiettivo di raggiungere e formare un milione di cittadini entro il 2026.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi già inclusi nel piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini, in modo che possano raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è lo sviluppo e il potenziamento della Rete di servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi, informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali, ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

Pertanto, il progetto Rete di servizi di facilitazione digitale si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale.

Questa iniziativa, come evidenziato, è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, verso attività di potenziamento delle azioni proattive degli enti pubblici e del terzo settore finalizzate alla massima inclusione digitale quale leva per l'inclusione sociale.

Alle Regioni e alle Province Autonome viene richiesto di elaborare un progetto che declini al livello dello specifico territorio l'iniziativa nazionale Rete di servizi di facilitazione digitale, sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.

Il team centrale del Dipartimento pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti e supporta la Regione/Provincia Autonoma nella definizione e attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

1. Prototipo di punto di facilitazione digitale

1.1. Obiettivi e specifiche

Il progetto “**Rete di servizi di facilitazione digitale**” si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo DigComp, e con la finalità di renderli competenti e autonomi nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando pertanto un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale, qui di seguito descritti (par.1.2), i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come ad esempio quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all'adozione di **modelli di apprendimento differenziati per età**. I modelli tradizionali che si concentrano solamente sull'apprendimento dei giovani non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti. La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all'apprendimento e motivazione interna.

Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove **i fruitori diventano il centro dell'apprendimento**, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo. Nello specifico:

- **le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento**, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- **l'applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online**, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un *apprendimento attivo di tipo “learning by doing”* per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando ad esempio l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini, pertanto, sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti e i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

1.2. I servizi

Le attività che caratterizzano i presidi di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- la **formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. *facilitazione*)**, erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;

- la **formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona**, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato; la **formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi** utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun punto di facilitazione digitale, ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (o *facilitazione*) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.

I servizi erogati presso i presidi (ed in particolare l'attività di facilitazione digitale) dovrebbero essere resi disponibili per **almeno 24 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso. Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per tempi inferiori a quelli raccomandati, purché opportunamente motivate anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica). Sempre al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, **è comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti.**

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si raccomanda inoltre la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima fruizione da parte del target di riferimento.

1.3. Il facilitatore digitale

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e del terzo settore e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio. Inoltre, possono essere promosse sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del Servizio civile digitale non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto Reti dei servizi di facilitazione digitale e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

Per permettere a tutti i facilitatori, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, il Dipartimento attiverà percorsi formativi volti a sviluppare le seguenti **competenze** specifiche:

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi. Le competenze richieste sono definite nel **quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori DigCompEdu** relativamente all'area di competenza "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel **quadro europeo delle competenze digitali DigComp 2.1 e DigComp 2.2**, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

Il percorso formativo promosso dal Dipartimento può essere integrato dalla Regione/Provincia Autonoma attraverso interventi formativi complementari volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.

Nel caso di investimenti in formazione asincrona si raccomanda, infine, la condivisione dei contenuti prodotti attraverso il sito web Repubblica Digitale al fine di promuovere lo scambio di buone pratiche e la sinergia tra esperienze di formazione.

1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche

Da un punto di vista logistico, i punti di facilitazione digitale, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Va favorita, rispetto alle specificità del territorio, l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti sul territorio, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

Per punto di facilitazione digitale itinerante può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui si assicura la presenza periodica in un dato territorio. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture dei comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti da attivare sul territorio.

Ciascun punto di "facilitazione digitale" deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

In particolare, ciascun punto di facilitazione deve essere dotato di almeno due postazioni (anche mobili) e di un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, dotato di videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source.

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale

Ciascun punto di facilitazione deve essere strutturato in modo da essere strettamente collegato con gli altri punti di facilitazione dislocati sul territorio, già attivi o in via di realizzazione da parte della stessa Regione/Provincia autonoma o da altri enti pubblici e grazie all'intervento del terzo settore o di operatori privati. Ciò al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi comuni e di assicurare la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini.

I punti di facilitazione digitale concorreranno all'attivazione a livello nazionale della Rete di punti e servizi di facilitazione digitale, la cui mappa sarà accessibile dal sito web di Repubblica Digitale, in modo da svolgere attività sinergiche, assicurare un maggiore impatto sul territorio nazionale, ma anche promuovere lo scambio di conoscenze e il trasferimento di buone pratiche anche grazie al ricorso al sistema di knowledge management (cf. par. 1.6).

1.6 Gli strumenti di supporto

1.6.1. Il sistema di knowledge management

Il sistema di gestione delle conoscenze, o knowledge management, rappresenta un elemento essenziale per una efficace diffusione dei servizi di facilitazione digitale sul territorio nazionale, in quanto consente:

- la condivisione di best practice da parte degli enti, la raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di co-progettazione e lo scambio di conoscenze utili soprattutto agli enti che progettano, per la prima volta, un servizio di facilitazione digitale;
- la comunicazione tra/con i diversi organi istituzionali coinvolti, favorendo la condivisione e l'accesso a materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Lo strumento sarà messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale per tutti i soggetti coinvolti nell'attività di facilitazione digitale legata ai due progetti Rete di servizi di facilitazione digitale e Servizio civile digitale.

1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale

Attraverso il sito web Repubblica Digitale il Dipartimento per la trasformazione digitale mette a disposizione un catalogo di corsi formativi a supporto della formazione dei facilitatori digitali e dei cittadini che si rivolgono ai punti di facilitazione digitale. Al fine di promuovere la condivisione e il riuso di materiale formativo, si raccomanda a ciascuna Regione/Provincia Autonoma di alimentare il catalogo con i materiali formativi in apprendimento asincrono (es. MOOC) eventualmente realizzati e finanziati nell'ambito del progetto Reti di servizi di facilitazione digitale, oltre che ad avvalersi dei contenuti già disponibili a catalogo, così da massimizzare anche con questo strumento la condivisione e la valorizzazione della buone pratiche.

1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale

Il Dipartimento mette a disposizione un sistema comune per il monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio, basato sulla raccolta ed elaborazione di dati utili a:

- monitorare l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento in relazione alle diverse variabili organizzative (modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.), inclusa l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il sistema, condiviso con il progetto Servizio civile digitale, verrà alimentato dalla Regione/Provincia Autonoma, degli enti terzi e dei singoli facilitatori digitali - in funzione delle specifiche competenze attribuite a ciascuno - con i dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati e alle attività di facilitazione e formazione svolte rispetto ai cittadini ad opera dei facilitatori digitali. In particolare, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, ciascun utente verrà riconosciuto come afferente al progetto Reti di facilitazione digitale o al progetto Servizio civile digitale e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di monitoraggio dell'efficacia del servizio e l'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira all'acquisizione di indicazioni e lesson learned a supporto dell'attivazione di meccanismi di miglioramento continuo legati all'intervento, che verranno condivisi e discussi con la Regione/Provincia Autonoma nel corso dei numerosi incontri di capacity building previsti, sempre a carico del Dipartimento.

1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale

Come evidenziato, il progetto Reti di servizi di facilitazione digitale presenta numerosi elementi di complementarità e sinergie con il progetto Servizio civile digitale, concorrendo entrambi al rafforzamento delle competenze digitali di base della popolazione italiana.

Il progetto Servizio civile digitale prevede il coinvolgimento dei giovani operatori volontari nel ruolo di facilitatori digitali all'interno di specifici programmi di intervento presentati, dagli Enti iscritti all'Albo di Servizio civile universale, nell'ambito del Programma Quadro definito dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale. I giovani operatori volontari del Servizio civile digitale possono, pertanto, collaborare

allo svolgimento delle attività di facilitazione ed educazione svolte nell'ambito dei punti di facilitazione mirando a potenziare la portata complessiva degli interventi sul territorio.

Le modalità di attivazione da parte delle Regioni/Province Autonome di sinergie e forme di integrazione tra i due progetti sul territorio devono tenere conto del fatto che i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del Servizio civile digitale non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto Reti di servizi di facilitazione digitale e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio (come precisato al par. 1.6.3), in quanto contribuiscono solo ai risultati del progetto nazionale Servizio civile digitale, secondo le regole indicate negli specifici Avvisi.

Per favorire il coordinamento tra la Regione/Provincia Autonoma e gli enti promotori dei progetti ammessi al Servizio civile digitale, il Dipartimento promuove l'interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio e incontri dedicati, agevolando la complementarietà degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.

2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma

2.1. Contesto del progetto

Specificità delle aree territoriali e della popolazione

Il **RIDET 2021** dell'Umbria (Regional Innovation, Digitalization and ecological transition), quadro di valutazione regionale della transizione digitale, ecologica e dell'innovazione dell'Umbria, mostra diversi punti di debolezza per il tema del capitale umano e della **diffusione della cultura digitale**. Se è vero, infatti, che la regione si colloca all'11° posto della graduatoria complessiva delle regioni italiane, nel gruppo delle regioni con performance nella media, il valore del RIDET su transizione digitale è inferiore a quello medio del raggruppamento.

Tra le **criticità** individuate dal rapporto:

- grado di diffusione di internet nelle famiglie inferiore alla media italiana e in diminuzione (era in crescita fino al 2019);
- specializzazione produttiva nei settori ad alta tecnologia inferiore alla media italiana e in diminuzione (era in crescita fino al 2019);
- famiglie che non dispongono di Internet a casa perché nessuno sa usare Internet superiore alla media italiana e in crescita;
- persone di 6 anni e più che hanno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi (per cercare informazioni su merci e servizi, cercare informazioni sanitarie, leggere o scaricare giornali, informazioni, riviste online, spedire o ricevere e-mail, partecipare a social network, caricare contenuti di propria creazione sui siti web per condividerli, scaricare software diversi dai giochi, cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro, usare servizi bancari, usare servizi di archiviazione su Internet per salvare documenti, immagini, video o altri file) la maggior parte degli indicatori denotano un minor uso di Internet rispetto alla media italiana;
- tasso di sopravvivenza a tre anni delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza inferiore alla media italiana e in diminuzione;
- indice di diffusione dei siti web delle imprese: imprese (con più di dieci addetti) dei settori industria e servizi che dispongono di sito web inferiore alla media italiana e in diminuzione.

Alcuni indicatori dello stesso RIDET 2021 sono inoltre da consolidare in quanto, pur presentando valori inferiori alla media italiana, hanno un trend di **crescita**:

- tasso di natalità delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza inferiore alla media italiana ma in aumento;
- imprese con almeno 10 addetti con vendite via web a clienti finali inferiore alla media nazionale;
- persone di 6 anni e più che non usano Internet in linea con la media italiana ma in diminuzione;
- persone di 14 anni e più che si sono relazionate con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi tramite Internet per ottenere informazioni, scaricare moduli e spedire moduli compilati, inferiore alla media nazionale ma in aumento.

La tabella sottostante indica in modo più dettagliato gli indicatori usati per l'elaborazione del RIDET:

Area Transizione digitale						
Ambiti di intervento	Indicatore	Fonte e anno	Valore attuale ITALIA	Valore attuale UMBRIA	Umbria rispetto alla media italiana	
Connettività	Indice di diffusione della banda larga nelle imprese	Istat - 2020	97,48%	98,30%	↑	
	Grado di diffusione di internet nelle famiglie	Istat - 2020	79,04%	76,13%	↓	
Capitale umano	Individui che hanno competenze digitali complessive di base	Eurostat - 2019	72,20%	76,80%	↑	
	Specializzazione produttiva nei settori ad alta tecnologia	Istat - 2020	3,85%	2,40%	↓	
	Famiglie che non dispongono di Internet a casa perché nessuno sa usare Internet	Istat - 2020	59,20%	71,30%	↓	
Utilizzo di internet	Persone di 6 anni e più che non usano Internet	Istat - 2020	25,30%	25,60%	↔	
	Persone di 6 anni e più che utilizzano Internet tutti i giorni	Istat - 2020	59,00%	59,60%	↑	
	Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi per: - cercare informazioni su merci e servizi - cercare informazioni sanitarie - leggere o scaricare giornali, informazioni, riviste online - spedire o ricevere e-mail - partecipare a social network (es. creare un profilo utente, postare messaggi o altro su Facebook, Twitter ecc.) - caricare contenuti di propria creazione sui siti web per condividerli - scaricare software diversi dai giochi - cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro - usare servizi bancari - usare servizi di archiviazione su Internet per salvare documenti, immagini, video o altri file					
			Istat - 2020	56,40%	53,30%	↓
			Istat - 2020	53,50%	52,00%	↓
			Istat - 2020	57,40%	57,50%	↔
			Istat - 2020	75,40%	74,60%	↓
			Istat - 2020	58,90%	59,10%	↔
			Istat - 2020	35,30%	40,50%	↑
			Istat - 2020	20,50%	20,80%	↔
			Istat - 2019	15,70%	16,40%	↑
			Istat - 2020	44,50%	42,20%	↓
		Istat - 2020	36,40%	36,00%	↔	

Integrazione delle tecnologie digitali	Tasso di natalità delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza	Istat - 2019	9,30%	8,80%	↔	
	Tasso di sopravvivenza a tre anni delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza	Istat - 2019	55,80%	53,70%	↓	
	Indice di diffusione dei siti web delle imprese: imprese (con più di dieci addetti) dei settori industria e servizi che dispongono di sito web	Istat - 2020	73,10%	65,40%	↓	
	Imprese con almeno 10 addetti con vendite via web a clienti finali	Istat - 2020	11,50%	9,80%	↓	
Servizi pubblici digitali	Utilizzo dell'e-government da parte delle imprese: percentuale di imprese che hanno avuto rapporti online con la PA	Istat - 2020	79,30%	82,70%	↑	
	Persone di 14 anni e più che si sono relazionate con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi tramite Internet per:					
		- ottenere informazioni	Istat - 2020	26,00%	23,40%	↓
		- scaricare moduli	Istat - 2020	28,30%	27,10%	↓
- spedire moduli compilati	Istat - 2020	19,90%	19,00%	↓		

Fonte: Servizio Supporto al sistema di Controllo strategico. Trasparenza, anticorruzione, privacy della Regione Umbria

Il territorio umbro è caratterizzato da una bassa densità abitativa e da una rete di collegamenti non sempre ottimale in alcune zone lontane dalle città più importanti. Dal 2015 la Regione ha individuato delle **zone sociali**, ovvero una articolazione territoriale preposta, ai sensi della l.r. 10/2015 (all. C), alla gestione associata delle funzioni in materia di politiche sociali esercitate dai Comuni.

Le Zone Sociali, tramite i **Comuni capofila**:

- definiscono gli obiettivi da perseguire per garantire la gestione associata secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, uniformità e appropriatezza nel sistema di offerta ed equità per l'accesso alle prestazioni e ne verificano il raggiungimento;
- provvedono all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali; garantiscono l'unitarietà degli interventi e degli adempimenti amministrativi, la territorializzazione di un sistema di servizi a rete, l'operatività del sistema degli Uffici della cittadinanza;
- curano le attività di monitoraggio, di verifica e di valutazione dei servizi e degli interventi nonché la rilevazione dei dati e delle informazioni utili alla pianificazione sociale; garantiscono l'integrazione con le altre politiche di welfare e, in primo luogo, con quelle dell'istruzione, della cultura, della casa, della formazione e del lavoro.

Il quadro istituzionale-organizzativo in cui sono inserite le zone sociali è quello disegnato dalla legge regionale n. 11/2015 che riconosce, quale livello ottimale per la gestione dei servizi sociali, le 12 zone sociali, costituite prevalentemente attraverso lo strumento convenzionale di cui all'art. 30, co. 4 del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267. La Convenzione per la gestione associata, di cui all'art. 365 della l.r. 11/2015, diventa lo strumento attraverso il quale i Comuni conferiscono la delega per l'esercizio delle funzioni in materia di politiche sociali alla Zona Sociale ed individuano il **Comune capofila** della Zona quale ente delegato all'esercizio delle attività indicate nella medesima Convenzione, **che, senza acquisirne la titolarità, agisce per conto**

dei Comuni della Zona secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, uniformità e appropriatezza, nel sistema di offerta ed equità nell'accesso alle prestazioni.

In forza di ciò il Comune capofila pone in essere atti a rilevanza esterna, in nome e per conto dei Comuni della Zona sociale.

A oggi sono in vigore le Convenzioni per la gestione associata dei servizi sociali nelle 12 Zone sociali, così come ridefinite nel 2017 e inizio 2018 ed alcune rinnovate nel corso del 2021, anche al fine di dare attuazione agli interventi previsti nel POR-FSE Umbria 2014-2020, Asse II 2 "Inclusione Sociale e lotta alla povertà". Va ricordato che, con riferimento all'ambito territoriale della Zona sociale n. 5, è stata costituita nel 2017 l'Unione dei comuni ex art. 32 d.lgs. 267/2000, denominata "Unione dei Comuni del Trasimeno", tra i Comuni di Castiglione del Lago, Città della Pieve, Magione, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Piegaro, e Tuoro sul Trasimeno. Lo Statuto dell'Unione dei Comuni del Trasimeno prevede il conferimento all'Unione anche delle funzioni dei servizi sociali, da regolare con apposita Convenzione, la quale è stata sottoscritta dai Comuni aderenti all'Unione in data 06/04/2017, con effettivo passaggio delle funzioni a partire dal 01 luglio 2017.

La gestione associata, individuata come essenziale per l'attuazione della programmazione europea e nazionale, è divenuta sostanzialmente il parametro di riferimento per la gestione di tutta la rete dei servizi sociali alla persona. La messa a sistema di tale strumento, anche grazie all'investimento dei Fondi UE, ha determinato l'accrescimento delle competenze delle amministrazioni coinvolte, economicità, efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi ed omogeneità e parità di trattamento nell'intero territorio.

Per la loro natura organizzativa-istituzionale e per gli obiettivi che sono stati assegnati alle zone sociali, il presente progetto strutturerà le attività connesse alla facilitazione digitale legandole proprio a queste 12 realtà, già operanti sul territorio, ciascuna rappresentata dal Comune capofila individuato a livello regionale. La progettazione delle attività per Zone sociali consente non solo di garantire una copertura omogenea dell'intero territorio regionale, ma permette di strutturare le attività in modo sinergico con la rete di PA e organizzazioni già esistente e operante a supporto dello sviluppo culturale e sociale delle zone individuate.

Nelle 12 zone sociali dell'Umbria, le percentuali delle persone tra i 16 e i 74 anni sono distribuite nel modo seguente:

Zone sociali	N. Zona Soc.	N. persone 16-74 anni	% persone 16-74 anni
Media Valle del Tevere	4	40.666	6,43%
Assisi	3	44.815	7,09%
Gubbio	7	38.367	6,07%
Narni	11	36.662	5,80%
Foligno	8	69.862	11,05%
Città di Castello	1	54.838	8,68%
Orvieto	12	28.866	4,57%
Spoletto	9	33.497	5,30%
Norcia	6	8.491	1,34%
Trasimeno	5	41.153	6,51%

Perugia	2	141.534	22,40%
Terni	10	93.209	14,75%

La Regione pianifica le azioni e gli interventi necessari per lo sviluppo della Società dell'informazione, quale dimensione trasversale alla programmazione regionale, nel Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT), strumento unitario di pianificazione e controllo in ambito ICT che definisce missioni, programmi ed interventi attuativi per il raggiungimento delle finalità della legge stessa ovvero:

- a) lo **sviluppo della società dell'informazione** e dell'**inclusione sociale**, abbattendo il **divario digitale**;
- b) il **miglioramento della qualità della vita** dei cittadini e l'**innovazione sociale**, nell'ottica di realizzare una **comunità intelligente regionale**;
- c) la **crescita digitale**, ovvero la promozione dello sviluppo economico e della competitività delle imprese;
- d) la **trasparenza e la partecipazione diffusa** alla elaborazione delle politiche pubbliche, la collaborazione e la co-progettazione nell'ottica dell'**amministrazione aperta (open gov)** e la democratizzazione delle grandi basi di dati (big data) di pubblica utilità;
- e) l'**erogazione di servizi con modalità innovative**, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi pubblici e privati, l'**ottimizzazione dei processi** nel rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni;
- f) la **valorizzazione del patrimonio informativo privato e pubblico**, la pubblicazione ed il riutilizzo dei **dati aperti (open data)** e la diffusione del software a **codice sorgente aperto (open source)**.

In particolare, il piano 2022 prevede interventi mirati a colmare lacune nella diffusione dei servizi digitali quali:

- accelerare l'offerta di servizi digitali a cittadini, imprese e professionisti attraverso il dispiegamento delle piattaforme nazionali/regionali;
- semplificare la gestione dei servizi digitali da parte delle PA umbre (ecosistema e qualificazione);
- potenziare la diffusione di fascicolo sanitario elettronico, telemedicina e tecnoassistenza, medicina personalizzata.

Inoltre, la nuova programmazione FESR 2021-2027 - Obiettivo Policy 1 "un'Europa più intelligente" ("Ricerca, innovazione, trasferimento tecnologico e disseminazione dei risultati della ricerca") - Obiettivo Specifico 1.2 "Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione" prevede ulteriori azioni riferite allo sviluppo delle competenze digitali.

Esperienze pregresse da valorizzare: i DigiPASS

La Regione ha già sviluppato una rete di luoghi di facilitazione digitali chiamati DigiPASS, finanziati a valere sulla misura 2.2.1 del POR FESR 2014-2020.

Tra le **esperienze da valorizzare** già organizzate presso i DigiPASS regionali rientrano:

- campagne (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) per la diffusione dell'identità digitale **Spid**;
- campagne (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) per l'accesso ai diversi **bonus governativi** riconosciuti da diversi Ministeri;

- supporto collettivo e individuale per iscrizione online graduatorie personale ATA e altre procedure concorsuali nazionali e locali;
- campagne (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) mirate alla promozione dell'uso del Fascicolo Sanitario Elettronico e del Centro Unico di Prenotazione online;
- iniziative (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) mirate a promuovere e far conoscere l'uso dell'app IO;
- campagne (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) finalizzate ad aumentare il ricorso a PagoPA, anche per pagamenti digitali verso gli Enti locali;
- iniziative (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) di promozione dell'uso di ANPR;
- campagne (anche con organizzazione di InfoDay, brevi corsi di formazione in presenza e online e assistenza personalizzata) di promozione di app istituzionali (di Comuni o della Regione);
- laboratori formativi rivolti alle associazioni sull'utilizzo di SPID per l'accesso e la registrazione al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore)
- corsi "Competenze di cittadinanza digitale" promosso dall'Associazione Cittadinanzattiva Regione Umbria APS con il patrocinio di Regione Umbria, Provincia di Perugia, Cesvol, Città di Spoleto, Digipass Spoleto nell'ambito del programma della Regione Umbria fondi ripartizione 2020 Fondi Ministero Sviluppo Economico;
- giornate di presentazione delle attività DigiPASS presso le scuole del territorio;
- supporto a imprese e cittadini su censimento annuale digitale ISTAT.

Le **lacune evidenziate** grazie alla precedente esperienza sono le seguenti:

- comunicazione non sempre efficace e utile a raggiungere il target giusto e a far comprendere il ruolo istituzionale dei DigiPASS;
- mancato interesse da parte della popolazione rispetto a servizi digitali della PA;
- scarso coordinamento regionale e nazionale nella comunicazione riferita alla incentivazione dei servizi digitali;
- servizi digitali della PA a volte poco semplici e accessibili per tutti i cittadini.

La prima fase di gestione dei centri di facilitazione digitale umbri DigiPASS ha consentito di dare vita a una **rete di soggetti pubblici** e privati che hanno collaborato con i centri alla realizzazione di diverse iniziative di facilitazione sul territorio.

Queste alcune delle esperienze realizzate negli ultimi due anni, che hanno visto la collaborazione con diversi stakeholder pubblici (come scuole e Enti locali, o privati come associazioni di categoria o associazioni del terzo settore):

- percorsi formativi per persone con disabilità sull'utilizzo di strumenti e servizi digitali per la gestione della Vita Indipendente;
- corsi base di alfabetizzazione informatica rivolti a fasce ad alto rischio di emarginazione sociale;
- OpenDay aperte a scuole e imprese su stampa 3D;
- corsi di alfabetizzazione digitale "Resilienza intergenerazionale Nonni in rete" promosso da Auser Umbria, Anteas, ANCeSCAO APS, con il sostegno di Regione Umbria e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- Workshop gratuito aperto alle imprese denominato "10 cose da non fare sui social... per valorizzare al meglio la tua attività e far crescere il tuo business" primo di incontri realizzati in collaborazione con Confcommercio Umbria e SPIN (Sportello Innovazione

- di confcommercio);
- laboratori per accompagnamento, orientamento e coaching finalizzato al potenziamento delle competenze digitali nelle scuole con l'associazione Risorse & Talenti;
- iniziative formative rivolte a disoccupati e inoccupati su bilancio delle competenze ed Europass;
- iniziative formative di alfabetizzazione digitale rivolti alle APS territoriali;
- eventi finalizzati alla promozione dello studio delle materie STEAM da parte delle donne e delle ragazze, in particolare in collaborazione con la community nazionale Rosa Digitale;
- eventi rivolti a studenti e studentesse delle scuole e delle università che avevano lo scopo di promuovere la diffusione dell'open source e dell'open knowledge (Linux Day, Open Data Day, Document Freedom Day, per esempio), realizzate in collaborazione con associazioni e community locali e nazionali.

Al momento attuale la maggior parte delle attività svolte dai facilitatori, secondo quanto da loro riportato, è quella di assistenza su specifiche necessità degli utenti con modalità "a sportello".

I soggetti con i quali si sono instaurati rapporti fattivi di collaborazione, all'interno dei DigiPASS regionali, nella organizzazione di eventi di divulgazione su specifici strumenti o campagne di diffusione di servizi pubblici digitali sono stati:

- Biblioteche comunali;
- Scuole di ogni ordine e grado;
- Università;
- Europe Direct Umbria;
- Commissioni pari opportunità comunali, provinciali e regionale;
- Centri per l'Impiego gestiti da Agenzia Regionale per il Lavoro ARPAL Umbria;
- Fondazioni pubbliche e private del territorio;
- Ufficio Servizio Sociale Tribunale per Minorenni Perugia;
- Aziende Sanitarie Locali;
- Ordini professionali (per esempio Ordine dei giornalisti, degli avvocati e degli ingegneri);
- Rotary Club e Lions Club locali;
- Associazione delle organizzazioni del terzo settore Cesvol Umbria;
- Università della Terza Età;
- Auser Umbria;
- Centri sociali per anziani;
- Cooperative sociali che operano sul territorio a favore di soggetti svantaggiati;
- Associazioni di categoria come per esempio Confcommercio Umbria e SPIN (Sportello Innovazione e di confcommercio), Confapi, Coldiretti Umbria;
- Associazioni di promozione sociale nazionali e locali (come per esempio Croce Rossa Italiana, Pro loco locali, associazioni di supporto ad anziani e disabili, ecc.);
- SAL (Servizio di Accompagnamento al Lavoro);
- Agenzie formative che hanno organizzato presso DigiPASS iniziative anche finanziate dal Fondo Sociale Europeo.

La "fase due" DigiPASS Umbria, possibile grazie ai fondi del PNRR consentirà di consolidare le relazioni già in essere e di instaurarne di nuove, al fine di arrivare alle persone individuate dal target di progetto in modo capillare.

In particolare **le possibili azioni innovative** che si vorranno realizzare sono mirate a:

- coinvolgere in modo sempre più attivo e proattivo giovani, anche al fine di far evolvere i

punti di facilitazione digitale in veri e propri centri di innovazione digitale che intendono favorire la nascita di startup innovative;

- ridurre il gap di conoscenze e competenze digitali tra diverse generazioni, tramite il coinvolgimento diretto di organizzazioni che possano attrarre fasce di popolazione che non avvertono il bisogno di utilizzare servizi digitali.

Tra i **punti da potenziare**, sulla base delle esperienze pregresse, si sono individuati principalmente:

- la collaborazione con altri Comuni in termini di organizzazione di iniziative condivise tra più DigiPASS;
- l'interazione con uffici e strutture di altri Enti locali in cui si trovano collocati i nodi territoriali DigiPASS;
- l'attivazione di nuove collaborazioni con soggetti che possano essere attrattivi per i target di riferimento;
- la comunicazione in modo più efficace sia il "brand" DigiPASS e i servizi che questo eroga ai cittadini, che le iniziative di facilitazione digitale organizzate nell'ambito di questi luoghi;
- le attività di facilitazione digitale da parte dei facilitatori.

Per questo motivo, nella fase due della gestione DigiPASS si punterà a:

- far sì che i facilitatori digitali rivestano un ruolo chiave (specializzato, qualificato) per i territori che si distingue marcatamente dal ruolo di chi invece presidia un centro di facilitazione/luogo pubblico (come biblioteche, URP, ecc.);
- far erogare dei servizi da parte di facilitatori in maniera più capillare nei territori, rispetto alla precedente esperienza DigiPASS, secondo un preciso modello organizzativo che consideri maggiormente l'utilità dei nodi locali nel raggiungere un target di utenti più ampio rispetto a quello attuale;
- attuare un efficace monitoraggio e coordinamento, svolto anche attraverso il sistema di monitoraggio nazionale, che consentirà di valutare progressivamente l'efficacia delle azioni nel territorio e la qualità dei servizi erogati, individuando le azioni correttive da adottare in anticipo rispetto alle eventuali richieste a livello centrale.

Integrazione e complementarietà con il progetto DigiPASS

Il presente progetto è la naturale prosecuzione del primo progetto DigiPASS Umbria, realizzato a partire dal 2019, finanziato con fondi FESR, e che ha visto l'apertura di 12 punti di facilitazione digitale in altrettanti comuni capoluogo di Zona sociale del territorio umbro. Obiettivo del primo progetto DigiPASS era quello di costruire una rete di luoghi, anche fisici, adeguatamente attrezzati e gestiti dai Comuni capofila dei progetti, facilmente raggiungibili da tutto il territorio regionale, che potessero fare da punto di aggregazione sociale nonché di supporto all'utilizzo di strumenti e servizi digitali.

Il presente progetto nasce come "fase due" del primo progetto, con l'obiettivo di estendere il numero di punti di facilitazione digitale, migliorare il servizio già offerto dalla rete di facilitatori e soprattutto potenziare l'azione di diffusione della cultura digitale a quelle fasce di popolazione ancora non raggiunte da iniziative di awareness sviluppate in questi anni. Il progetto attuale, pertanto, non solo si integra con il precedente, ma diventa complementare ad esso in quanto va a sostenere, anche finanziariamente, delle attività che le Amministrazioni comunali non riescono a portare avanti con risorse proprie.

Ai nodi principali saranno affiancati nuovi nodi locali, il cui numero e la cui dislocazione saranno

oggetto di rimodulazione puntuale al fine di garantire una distribuzione il più possibile funzionale al raggiungimento degli obiettivi dell'investimento.

Il coinvolgimento degli stakeholders sul territorio

Sulla base della prima esperienza DigiPASS Umbria, la rete degli stakeholder costruita dai facilitatori è composta prioritariamente da:

- associazioni di volontariato che operano sul territorio in diversi ambiti;
- fondazioni pubbliche e private;
- associazioni dei genitori di studenti e studentesse delle scuole;
- associazioni di categoria;
- ordini professionali (come per esempio quello dei giornalisti con il quale è stato realizzato un ciclo di incontri dal titolo "giornalisti tra la gente");
- scuole di ogni ordine e grado;
- imprese.

Con il progetto attuale si intende ripartire anche dalla mappatura degli **stakeholder con i quali si è già collaborato** in passato, al fine di rafforzare e istituzionalizzare la collaborazione alla luce delle nuove azioni che si intendono mettere in atto.

In particolare:

- le *associazioni di volontariato e le fondazioni pubbliche* e private potranno coinvolgere i loro target di utenza (come per esempio persone anziane, fragili, a rischio di marginalità sociale) diversamente difficilmente raggiungibili tramite azioni di comunicazione sul territorio.
- le *scuole e le associazioni dei genitori* potranno collaborare con i facilitatori nella co-progettazione di attività mirate a creare consapevolezza digitale, raggiungendo una fascia di cittadinanza in target con il presente progetto (come per esempio nonni o zii di studenti delle scuole).
- le *associazioni di categoria e gli ordini professionali* potranno contribuire nella realizzazione di una mappatura di soggetti non alfabetizzati dal punto di vista del digitale, per i quali l'organizzazione di iniziative congiunte (anche con il riconoscimento di crediti formativi obbligatori) potrebbe rappresentare un incentivo alla partecipazione alle iniziative organizzate dai DigiPASS regionali;
- le *imprese*, infine, contribuiranno a progettare iniziative mirate a coinvolgere dipendenti e collaboratori professionali che presentano esigenze relativamente all'alfabetizzazione di base sul digitale.

Nuovi stakeholder da poter coinvolgere per disporre di luoghi cui espletare l'attività di facilitazione digitale in modo itinerante nel progetto sono:

- *pubblici esercizi*, come per esempio bar, edicole, circoli ricreativi, presso i quali i facilitatori potrebbero svolgere attività di animazione digitale o incontri mirati;
- *Aziende ospedaliere e Asl* che, al fine di incentivare il ricorso a telemedicina, fascicolo sanitario elettronico, prenotazioni online e altri servizi digitali legati alla salute, potrebbero ritenere interessante poter attivare punti di facilitazione digitale all'interno dei propri stabilimenti;
- *Case Circondariali*, dove, in accordo con il Garante dei detenuti e i direttori delle strutture, si potrebbero organizzare specifiche iniziative di formazione al digitale;
- *Istituti e centri per disabili presenti nel territorio*, presso i quali, anche attraverso la

collaborazione con gli operatori e le famiglie, sarà possibile fornire supporto.

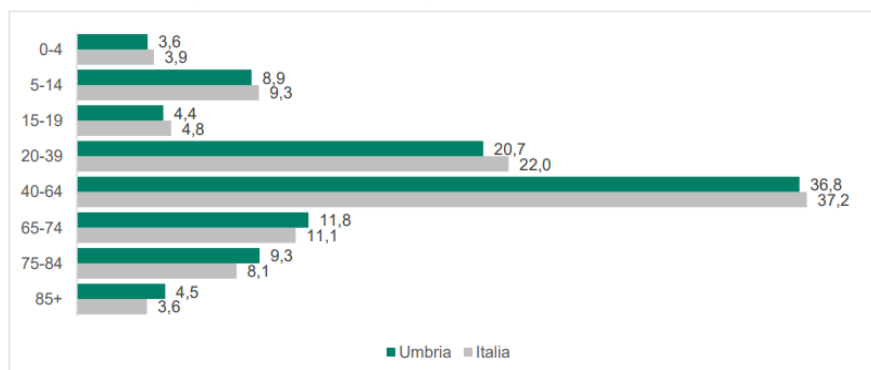
Rischi e criticità progettuali interne ed esterne alla Regione Umbria

Rischio/criticità	Livello di severità di rischio	Azioni utili a limitare rischio
Scarso coinvolgimento dei Comuni Capofila di Zona sociale	Alto	<ul style="list-style-type: none">● Condizioni chiare e responsabilità definite nella convenzione Regione-Comuni capofila● Consolidamento dei rapporti istituzionali in fase di avvio del progetto
Scarsa attrattività attività previste	Medio	<ul style="list-style-type: none">● Monitoraggio continuo degli indicatori e individuazione di azioni correttive da mettere in atto in tempi brevi;● Co-progettazione delle iniziative con stakeholder di progetto;● Coinvolgimento degli stakeholder sin dalla fase di ideazione
Scarsa collaborazione dei facilitatori digitali	Alto	<ul style="list-style-type: none">● Prevedere meccanismi di riconoscimento del compenso al raggiungimento del target

2.2. Popolazione destinataria

In Umbria al 1° gennaio 2019 da ISTAT (Figura 1) risiedono 882.015 persone, l'1,5 per cento del totale della popolazione residente in Italia. Quasi un terzo risiede nei due capoluoghi di provincia.

Figura 1. Popolazione residente per classi di età al 1° gennaio (a). Umbria e Italia. Anno 2019 (composizione percentuale)

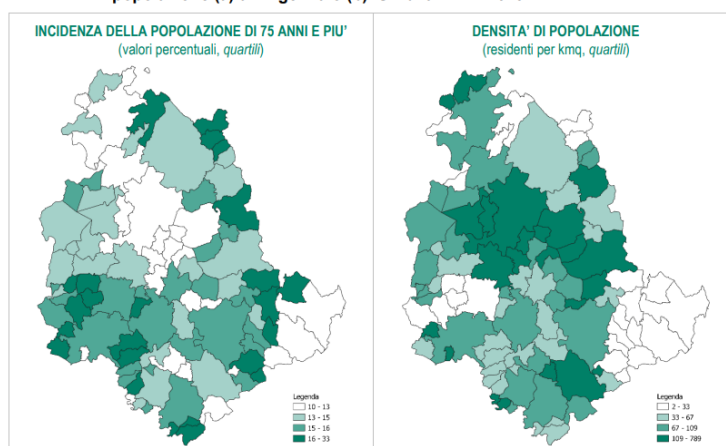


Fonte: Istat, Rilevazione sulla popolazione residente comunale per sesso, anno di nascita e stato civile
(a) Dati provvisori

La struttura per età evidenzia una prevalenza delle classi più adulte rispetto alla media nazionale sia nella classe da 65 a 74 anni (11,8 contro 11,1 per cento) che in quelle più anziane. L'incidenza delle persone con 75 anni e oltre è del 13,8 per cento contro l'11,7 per cento del Paese. I comuni dove tale incidenza è più elevata sono in numero equamente distribuiti tra le due province e si tratta di piccoli comuni al di sotto dei 3 mila abitanti. I due comuni capoluogo sono sostanzialmente in linea con il dato medio regionale discostandosi di -0,7 punti percentuali Perugia e + 0,7 punti percentuali Terni.

Nella regione la densità abitativa è più elevata lungo l'asse produttivo che comprende il capoluogo di regione (369 abitanti per kmq), i comuni ad esso limitrofi verso sud-ovest (Corciano, Magione, Marsciano, Deruta e Torgiano) e quelli che, verso sud-est, compongono gran parte della Valle Umbra da Bastia, che ha il dato maggiore della regione (789 abitanti per kmq) fino a Trevi. La minore densità abitativa è concentrata nell'area della Valnerina con i due comuni più grandi, Cascia e Norcia, che hanno 17 abitanti per kmq (Figura 2, parte destra).

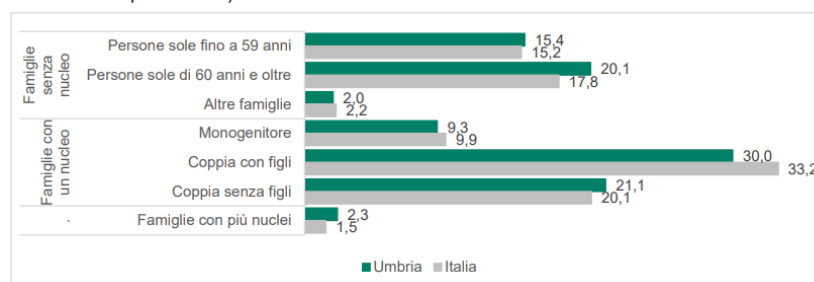
Figura 2. Comuni per incidenza della popolazione di 75 anni e più e per densità di popolazione (a) al 1° gennaio (b). Umbria. Anno 2019



Fonte: Istat, Rilevazione sulla popolazione residente comunale per sesso, anno di nascita e stato civile; Istat, Confini delle unità amministrative e basi territoriali
(a) I dati comunali sono riportati nelle Appendici 1 e 2 dell'Allegato statistico.
(b) Dati di popolazione provvisori.

In Umbria al 31 dicembre 2018 risiedono 386.420 famiglie (Tavola 4), l'1,5 per cento del totale nazionale, con una dimensione media di 2,3 componenti, in linea con il valore nazionale, senza significative differenze tra le due province.

Figura 4. Famiglie per tipologia (a). Umbria e Italia. Media anni 2017-2018 (composizione percentuale)



Fonte: Istat, Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana"
(a) Per effetto degli arrotondamenti la somma dei valori percentuali può differire leggermente dal valore 100.

Relativamente alla composizione familiare, in media nel biennio 2017-2018 più di una famiglia su tre è composta da persone sole, con una maggiore incidenza nella fascia di età di 60 anni ed oltre, dove è più marcata la differenza rispetto al dato medio nazionale (20,1 contro 17,8 per cento). Quasi una famiglia su dieci (9,3 per cento) è composta da un solo genitore con uno o più figli, mentre le coppie, nelle famiglie con un solo nucleo, rappresentano circa la metà del totale delle famiglie (51,1 per cento).

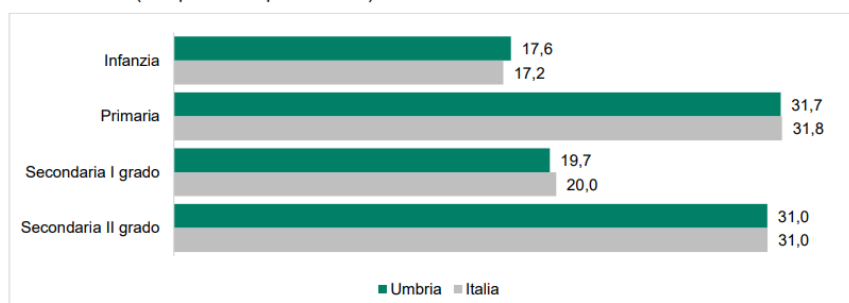
Per quanto riguarda gli studenti (Tavola 6 e Figura 5), in Umbria, nel 2018, gli iscritti al sistema di istruzione sono 121.485. I più piccoli, iscritti alla scuola dell'infanzia e alla scuola primaria, rappresentano insieme quasi la metà del totale (49,3 per cento).

Tavola 6. Studenti iscritti per ordine scolastico e provincia. Umbria. Anno scolastico 2017/2018 (valori assoluti)

Territorio	TOTALE	INFANZIA	PRIMARIA	SECONDARIA I GRADO	SECONDARIA II GRADO
Perugia	92.683	16.464	29.367	18.098	28.754
Terni	28.802	4.943	9.155	5.775	8.929
Umbria	121.485	21.407	38.522	23.873	37.683
% su Italia	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

Fonte: Elaborazione Istat su dati MIUR

Figura 5. Studenti iscritti per ordine scolastico. Umbria e Italia. Anno scolastico 2017/2018 (composizione percentuale)



Fonte: Elaborazione Istat su dati MIUR

Il target di riferimento individuato dal progetto, ovvero le persone della fascia 18-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi 3 mesi secondo Istat, è stato ripartito tra le diverse Zone sociali in cui sono presenti i DigiPASS regionali

in base alla densità di popolazione delle diverse aree, non essendo disponibile il dato Istat per singoli comuni.

Rispetto al target t1 individuato dall'Investimento 1.7.2 del PNRR, si è preferito prudenzialmente escludere la fascia di utenti <18 anni per non incorrere in possibili problemi di privacy e rispetto del GDPR che potrebbero insorgere durante l'erogazione di servizi e/o utilizzo dei sistemi di monitoraggio coinvolgendo dei soggetti minorenni.

La ripartizione dei destinatari del progetto per Target1 e Target2 è pertanto la seguente:

Zona Sociale	Numero persone T1	Numero servizi T2
Media Valle del Tevere	2.124	3.185
Assisi	2.340	3.510
Gubbio	2.003	3.005
Narni	1.914	2.872
Foligno	3.648	5.472
Città di Castello	2.864	4.295
Orvieto	1.507	2.261
Spoletto	1.749	2.624
Norcia	443	665
Trasimeno	2.149	3.223
Perugia	7.391	11.086
Terni	4.867	7.301
Totali	33.000	49.500

Da questa possibile ripartizione, si evince come esistano delle zone sociali, come per esempio quelle delle province Perugia e Terni o di città di medie dimensioni come Foligno, Città di Castello e Assisi, che presentino un più alto numero di persone da formare in base alla densità abitativa e che, pertanto, avranno la necessità di poter contare su risorse finanziarie più elevate e su un più alto numero di facilitatori digitali.

La segmentazione dei target di riferimento, necessaria sia per progettare le azioni di comunicazione che quelle da organizzare all'interno dei singoli punti di facilitazione digitale sarà possibile nella fase di co-progettazione che si avvierà insieme ai Comuni del territorio e alla rete di soggetti partner che collaborano con i DigiPASS.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto

La **quota di cittadini** in target con il progetto che sarà raggiunta entro il Q4 del 2025, come previsto dalla tabella di ripartizione allegata al Decreto del Capo del Dipartimento per la

trasformazione digitale di ripartizione n. 65 del 24/06/2022 , è pari a **33.000 per il target T1 e 49.500 per il target T2.**

Il **numero di presidi** e nodi di facilitazione digitale che saranno potenziati rispetto al precedente progetto DigiPASS Umbria saranno in totale 42 (minimo), dislocati in tutto il territorio regionale nelle 12 Zone sociali.

La tabella di seguito riporta invece la **declinazione dei target semestrali per ogni area territoriale individuata nel modello di distribuzione e secondo la segmentazione della popolazione destinataria**

Progetto	Quota t1 totali	Quota t1 sem. medio	Quota t2 totali	Quota t2 sem. medio
DigiPASS Media Valle del Tevere	2.124	354	3.185	531
DigiPASS Assisi	2.340	390	3.510	585
DigiPASS Gubbio	2.003	334	3.005	501
DigiPASS Narni	1.914	319	2.872	479
DigiPASS Foligno	3.648	608	5.472	912
DigiPASS Città di Castello	2.864	477	4.295	716
DigiPASS Orvieto	1.507	251	2.261	377
DigiPASS Spoleto	1.749	292	2.624	437
DigiPASS Norcia	443	74	665	111
DigiPASS Trasimeno	2.149	358	3.223	537
DigiPASS+HUB Perugia	7.391	1232	11.086	1848
DigiPASS+HUB Terni	4.867	811	7.301	1217

Pur se non è possibile in questa fase stabilire con precisione a priori il numero dei Facilitatori digitali necessari, cioè senza che sia stata intrapresa l'attività di co-progettazione puntuale con i singoli Comuni capofila di Zona sociale (come previsto), si ipotizza **l'obiettivo minimo di 24 Facilitatori (2 per Zona sociale)** per consentire un migliore e costante presidio sul territorio.

Aspetti innovativi dell'intervento

Tra gli aspetti innovativi del progetto, quello che maggiormente ne garantisce l'efficacia è da attribuirsi al **modello di partecipazione dei Comuni** e alla collaborazione instaurata, che ha visto mettere in campo, fin dalla prima apertura dei DigiPASS, attività di co-progettazione non solo degli spazi fisici, ma anche delle attività di facilitazione da poter organizzare.

L'apertura di tavoli di co-progettazione con gli Enti locali ha consentito a Regione, attraverso

un'azione di ascolto e confronto costante, di individuare le azioni più utili da offrire al territorio in termini di facilitazione digitale e la definizione di politiche di programmazione legate a specifici bisogni spesso non conosciuti.

Altro aspetto innovativo è quello della **costituzione informale di una community di facilitazione digitale diffusa**, nata grazie alla collaborazione tra i facilitatori DigiPASS e altre figure di riferimento su competenze digitali presenti all'interno di associazioni e scuole (come, per esempio, gli animatori digitali). Grazie alle interazioni con le persone della community è stato possibile progettare insieme iniziative che hanno raggiunto fasce di popolazione a rischio di esclusione sociale che non sarebbe stato possibile raggiungere senza la collaborazione con la community. Grazie al progetto sarà possibile potenziare il ruolo della community nella facilitazione digitale.

A tal fine sarà anche individuata e nominata in ciascun Comune capofila la figura del **"Coordinatore dei facilitatori digitali"** per la Zona sociale di riferimento.

Aspetti di sostenibilità nel tempo dell'intervento

Il primo progetto DigiPASS Umbria chiedeva già ai Comuni capofila di Zona sociale dei punti di facilitazione digitale, nell'ambito del bando non competitivo, di definire un modello di business che potesse garantire sostenibilità a questi luoghi. Tale modello, tuttavia, si è dimostrato poco efficace nel corso della fase di startup dei nodi di facilitazione digitale per diverse ragioni: la prima e più importante è sicuramente legata alla pandemia, che ha reso impraticabili alcune attività messe a budget quali quelle riferite all'affitto delle sale attrezzate o alla progettazione di corsi di formazione in presenza a pagamento. La seconda è riferibile alla necessità per questi luoghi di avere il tempo (e le risorse necessarie) per posizionarsi come interlocutori privilegiati e istituzionali rispetto alla diffusione della cultura digitale. La terza, infine, è riferibile al fatto che sono state demandate ai DigiPASS anche attività quali quelle di assistenza all'utenza e URP, tipicamente di competenza delle Amministrazioni locali che, non avendo personale a disposizione, hanno immaginato di poter chiedere ai facilitatori digitali questo tipo di supporto.

Attraverso il presente intervento, si intende rivedere il possibile modello di business da mettere a punto insieme ai Comuni, al fine di poter portare opportuni correttivi a quanto immaginato e programmato con la prima fase del progetto DigiPASS. In particolare, oltre a prevedere forme di sostentamento attraverso l'affitto degli spazi realizzati (con postazioni co-working o per l'uso delle aule attrezzate), i Comuni capofila potranno consolidare i rapporti con gli stakeholder, quali per esempio le agenzie formative del territorio, al fine di poter prevedere non solo la copertura delle spese per l'uso degli spazi fisici o virtuali, ma anche delle persone presenti nei punti di facilitazione digitale, che potrebbero potenziare la propria attività attraverso il coinvolgimento in attività di tutoring di iniziative formative da svolgersi presso i diversi nodi.

Anche attraverso il coinvolgimento degli uffici comunali che si occupano di temi sociali, inoltre, l'attività dei DigiPASS sarà più strettamente correlata all'attività e alle iniziative di welfare che saranno organizzate sui territori regionali, consentendo di erogare servizi in maniera capillare, funzionale ed inclusiva.

2.4. Modello di distribuzione

La realizzazione dei punti di facilitazione digitale nelle 12 Zone sociali dell'Umbria consente di raggiungere in modo capillare tutte le persone in target con il presente progetto, comprese quelle che abitano in territori geograficamente distanti dai più popolati agglomerati urbani (come per

esempio le persone che vivono nel territorio della Valnerina).

La distribuzione dei punti di facilitazione digitale e dei facilitatori presenti nelle diverse Zone sociali sono ovviamente legate alla densità di popolazione e al numero di persone in target da formare. La tabella sottostante rappresenta una possibile ripartizione teorica, calcolata sulla base del bacino di utenza da raggiungere:

Zona Sociale	N. Zona sociale	n. DigiPASS oggi	n. DigiPASS necessari
Media Valle del Tevere	4	1	2,7
Assisi	3	1	3,0
Gubbio	7	2	2,5
Narni	11	1	2,4
Foligno	8	2	4,6
Città di Castello	1	3	3,6
Orvieto	12	1	1,9
Spoletto	9	4	2,2
Norcia	6	2	0,6
Trasimeno	5	5	2,7
Perugia	2	2	9,4
Terni	10	2	6,2

Nella fase 2 **DigiPASS**, il numero complessivo dei centri di facilitazione rispetterà il vincolo richiesto di un minimo di 42. La nuova dislocazione dei DigiPASS sarà rivista in fase di co-progettazione di dettaglio che si effettuerà con i Comuni capofila e che porterà all'individuazione delle singole soluzioni progettuali nonché all'erogazione degli specifici finanziamenti.

Il presente progetto prevede la possibilità di individuare tra i facilitatori digitali regionali figure di "facilitatori itineranti", che possano muoversi sul territorio per recarsi in piccoli borghi dove vivono persone a elevato rischio di esclusione sociale. La programmazione dei luoghi in cui recarsi periodicamente sarà realizzata a livello regionale, in accordo con i Comuni che potranno individuare luoghi adatti alla facilitazione e soprattutto lavorare in sinergia con le realtà del territorio (associazioni culturali, bar, circoli) per costruire occasioni di incontro e formazione ad hoc.

I facilitatori itineranti potranno rispondere anche su specifica richiesta dei cittadini, con appuntamenti su luoghi individuati secondo agende che saranno gestite in modo condiviso da tutti i DigiPASS regionali.

In fase di co-progettazione con i Comuni, si valuterà la possibilità di coinvolgere i facilitatori digitali itineranti in un progetto di diffusione dei servizi sanitari digitali regionali da attuarsi con l'attivazione di punti di facilitazione digitali itineranti presso studi dei medici di medicina generale, Asl e Aziende ospedaliere e farmacie.

Viene inoltre prevista la figura del "Facilitatore regionale", ovvero di personale individuato dalla Regione che possa essere opzionalmente utilizzato nel territorio per erogare servizi (t2) nei

confronti del target (t1), in aggiunta alle attività svolte dai Facilitatori digitali dei singoli DigiPASS. Detto personale non richiede la diretta allocazione di risorse a valere sulla misura 1.7.2, ma potrà operare come gli altri Facilitatori digitali, partecipando alle attività di progetto ivi comprese le attività formative e di capacity building predisposte, nonché al raggiungimento dei target previsti.

2.5 Modello di aggregazione di rete

Il coinvolgimento delle dodici Zone sociali in cui saranno aperti i punti di facilitazione digitale DigiPASS sarà realizzato ricorrendo all'istituto giuridico dell'**Avviso pubblico non competitivo rivolto ai comuni capofila** (nel ruolo di Soggetti Sub-attuatori), tenendo conto delle modalità individuate nel presente "Piano Operativo (PO)" e secondo una specifica tabella di "Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target criteri".

Alla pubblicazione dell'Avviso seguirà una fase di co-progettazione tecnica tra Regione e Comuni capofila delle Zone sociali, a valle della quale sarà sottoscritta una convenzione/accordo tra Regione e Comune in riferimento allo specifico "Piano Operativo di Zona sociale".

Al fine di potenziare il network di soggetti coinvolti, sarà compito del comune capofila siglare accordi con gli altri Comuni della zona sociale e le con associazioni del terzo settore già coinvolte in passato nelle attività di co-progettazione realizzate presso i DigiPASS o che intendono stringere nuovi rapporti di collaborazione.

Il coinvolgimento di URP, biblioteche comunali e scuole sarà riportato nella stessa convenzione firmata con i comuni capofila.

I punti di facilitazione digitale saranno in rete tra loro, grazie al potenziamento e all'animazione della community dei facilitatori digitali Umbria già esistente e che consente, fin da ora, la collaborazione e il confronto costante sulle attività da organizzare all'interno dei DigiPASS.

A tal fine sarà individuata e nominata in ciascun Comune capofila la figura del "Coordinatore dei facilitatori digitali" per la Zona sociale di riferimento (qualora non coincidente con il Responsabile Unico di Progetto), che avrà la specifica responsabilità di controllare la qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti, anche attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio nazionale, interloquendo costantemente con il Gruppo di Lavoro del progetto e con il Team per il coordinamento regionale (anche nell'individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili).

2.6 Modalità di attuazione

Le **attività svolte da Regione** nel progetto sono riferibili a:

- co-progettazione iniziale con i Comuni capofila mirata a: supportare l'individuazione dei punti di facilitazione da potenziare e nuovi da aprire sul territorio; condividere le modalità di individuazione dei facilitatori digitali; supportare la pianificazione delle iniziative del primo anno; supportare l'individuazione dei soggetti (associazioni, fondazioni, enti locali, imprese, biblioteche, URP, centri sociali, ecc.) tramite i quali potenziare l'azione di facilitazione digitale sul territorio; individuare le KPI da raggiungere nelle diverse milestone di progetto;
- coordinamento della community dei facilitatori digitali per il tramite anche dei "Coordinatori dei facilitatori digitali" individuati in ciascun Comune capofila;
- coinvolgimento dei facilitatori in iniziative di formazione mirate alla diffusione dei servizi digitali regionali (ad esempio quelli legati a e-health);

- redazione del piano di comunicazione triennale;
- definizione linee guida brand e documenti con indicazioni sulla realizzazione di iniziative di comunicazione;
- monitoraggio continuo degli indicatori di progetto e di altri individuati con i comuni capofila in fase di co-progettazione;
- coordinamento delle attività di comunicazione;
- monitoraggio dell'efficacia attività di comunicazione.

Le attività svolte dal Comune capofila della zona sociale:

- selezione/individuazione del Soggetto gestore;
- selezione/individuazione dei facilitatori;
- eventuale formazione dei facilitatori;
- individuazione di un modello organizzativo efficace che normi l'operatività dei facilitatori / Soggetto gestore nei luoghi di facilitazione individuati circa l'erogazione dei servizi e il raggiungimento dei target specifici sul territorio;
- individuazione dei soggetti (associazioni, fondazioni, enti locali, imprese, biblioteche, URP, centri sociali, ecc.) tramite i quali potenziare l'azione di facilitazione digitale sul territorio;
- progettazione esecutiva delle attività necessarie al raggiungimento dei target individuati;
- individuazione del "Coordinatore dei facilitatori digitali" per la zona sociale di riferimento e controllo della qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti, anche attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio nazionale;
- gestione e rendicontazione delle attività svolte e dei target raggiunti secondo le modalità definite in convenzione;
- interlocuzione costante con il Gruppo di Lavoro del progetto (Regione-Dipartimento Trasformazione Digitale) e con il Team per il coordinamento regionale (Regione-Coordinatori dei facilitatori digitali), anche nell'individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili;
- attività di comunicazione sulle iniziative organizzate nel rispetto di linee guida su brand e indicazioni fornite da Regione Umbria.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

Il coinvolgimento dei destinatari, anche sulla base della prima esperienza DigiPASS, è fortemente legato alle **attività coordinate di comunicazione** che possono realizzarsi a livello regionale e con accordi specifici tra i diversi Comuni della Zona sociale e Soggetti gestori. Per questa ragione, il progetto prevede un coordinamento regionale delle attività di comunicazione esterne da programmare. Questo, al fine di potenziare l'azione dei singoli punti di facilitazione digitale e migliorare il "posizionamento" del "brand DigiPASS", che sempre più dovrebbe essere associato a opportunità istituzionale di facilitazione digitale per i cittadini umbri.

Oltre all'analisi dei target di riferimento da poter avviare nella fase di co-progettazione con i Comuni e da poter potenziare con specifiche azioni di indagine telefonica, si prevede la redazione di un **piano di comunicazione annuale sviluppato su 3 anni** che possa definire per i target di riferimento, gli strumenti da utilizzare e le azioni da mettere in campo per pubblicizzare le iniziative, nonché le eventuali azioni correttive che dovessero ritenersi necessarie in caso di mancato raggiungimento di uno/più target (con riferimento specifico anche al rispetto degli Obiettivi Trasversali definiti nel presente progetto).

In base al profilo di utenza coinvolta, diversi saranno gli strumenti da scegliere: portale

istituzionale, social network, blog, radio, TV, giornali online e cartacei.

In continuità con quanto fatto in passato, è ipotizzabile una collaborazione con Rai Redazione dell'Umbria mirata a raccontare "la vita nei DigiPASS" in modo da raggiungere un'ampia fetta di popolazione che guarda il telegiornale locale.

E' infatti necessario individuare dei canali di comunicazione "non digitali" che possano risultare particolarmente efficaci in relazione al target da raggiungere, che appunto proprio per la sua connotazione non fa abitualmente uso di tecnologie/contenuti digitali.

Attraverso una specifica attività di monitoraggio regionale sarà possibile tenere sotto controllo le diverse iniziative di comunicazione realizzate e le loro effettive ricadute sul territorio, analizzando specifici KPI e apportando eventualmente azioni correttive in itinere.

Parte delle attività di comunicazione in capo alla Regione verranno realizzate attraverso il ricorso al proprio ente in-house PuntoZero S.c.a.r.l.

2.8 Attività svolte nei presidi/nodi

Le attività che i facilitatori digitali dovranno svolgere nei nodi e presidi DigiPASS saranno riportati nella convenzione sottoscritta con i comuni capofila delle zone sociali e saranno riferibili a:

- **formazione/assistenza personalizzata individuale.** Il facilitatore potrà erogare questo tipo di servizio in presenza o a distanza, su appuntamento o "a sportello". Nei casi in cui le persone non riescano ad accedere ai nodi di facilitazione digitale è prevista la possibilità di prenotare, in luoghi individuati dai singoli DigiPASS sul territorio, delle attività "on demand" attraverso il ricorso alle figure dei facilitatori digitali "itineranti". Le modalità di svolgimento saranno quelle riportate nel paragrafo 1.2.
- **Formazione online**, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona. Il facilitatore potrà fare attività di tutoraggio per i corsi disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc e condivisi nel citato catalogo. Tra le possibili attività previste, potrà anche farsi portavoce con Regione Umbria e con il Dipartimento per la transizione digitale di esigenze di formazione raccolte sul territorio, per le quali Regione o Dipartimento potrebbero ipotizzare la realizzazione di nuovi percorsi di formazione a distanza.
- **Formazione in gruppi** (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi. Il facilitatore digitale organizza corsi in presenza o online utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. Il facilitatore, in questo caso come riportato nel paragrafo 1.2, può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Rientrano nei compiti del **facilitatore** anche:

- **farsi promotore di iniziative** che possano coinvolgere i target individuati dal progetto, coinvolgendo gli attori presenti sul territorio con i quali si sottoscrivono patti di collaborazione o individuando nuovi soggetti partner da poter coinvolgere per allargare la rete di facilitazione digitale regionale.
- **utilizzare costantemente il sistema di monitoraggio nazionale**, sia in termini di accreditamento degli utenti unici (target t1) che di servizi erogati (target t2).

Sono infine previste **attività di controllo della qualità/quantità dei servizi erogati e dei target**

raggiunti attraverso il “Coordinatore dei Facilitatori digitali” per la Zona sociale di riferimento e la **raccolta di tutte le informazioni utili** durante l’interlocuzione costante con il Gruppo di Lavoro del progetto e con il Team per il coordinamento regionale, anche per l’individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili.

2.9 Facilitatori digitali

La scelta dei facilitatori digitali sarà a carico dei Comuni capofila e/o dei Soggetti gestori dei DigiPASS. I criteri di selezione saranno individuati facendo riferimento alle competenze descritte nel paragrafo 1.3 del presente documento.

L’elenco e il numero dei Facilitatori digitali sarà oggetto di analisi dettagliata durante le fasi di co-progettazione con i Comuni capofila di Zona sociale, che procederanno a una conferma/ampliamento del contratto in essere con il “Soggetto gestore” (in modo tale che siano esplicitamente citati nella descrizione del servizio richiesto, sia le caratteristiche qualitative/quantitative richieste dell’investimento, sia la modalità “itinerante” dell’erogazione del servizio che consenta la copertura di tutti i centri di facilitazione della Zona sociale, secondo uno specifico modello organizzativo). In altri casi, i Comuni procederanno all’individuazione di un nuovo Soggetto gestore (nel rispetto di quanto previsto dal codice appalti D.lgs. n. 50/2016 e dalle altre disposizioni vigenti in materia).

I Soggetti gestori, insieme ai Comuni capofila, individueranno le modalità con le quali eventualmente mettere in sinergia iniziative del Servizio Civile Digitale con quelle svolte nei DigiPASS.

Rispetto al percorso formativo dei facilitatori digitali, in passato, per le persone che attualmente presidiano i nodi di facilitazione digitale DigiPASS sono stati organizzati presso la Scuola di Amministrazione Pubblica Villa Umbra dei percorsi formativi mirati al rafforzamento delle competenze digitali in possesso, oltre che alla presentazione dei servizi digitali regionali (come per esempio fascicolo sanitario elettronico, cup online, ecc.) da potenziare sul territorio attraverso un’azione di facilitazione. Nell’ambito di questo progetto, Regione Umbria promuoverà un’azione di condivisione delle conoscenze (peer-to-peer) tra i facilitatori individuati per il network regionale e si affiderà al Dipartimento per il potenziamento delle competenze digitali attraverso specifico percorso formativo.

2.10. Luoghi fisici

I DigiPASS umbri attualmente attivi sono 12, tutti collocati presso strutture pubbliche (biblioteche, musei, edifici di proprietà comunale recuperati con fondi FESR della precedente programmazione). Le sedi sono state individuate dai Comuni capofila delle 12 zone sociali, sulla base di valutazioni legate a facile raggiungibilità da parte dei cittadini, disponibilità degli spazi da recuperare e giusta capienza, accessibilità. A questi 12 luoghi principali si sono aggiunti altri 27 punti territoriali, collocati anche questi presso strutture pubbliche dislocate sull’intero territorio afferente alla zona sociale, per garantire una completa copertura geografica.

Tramite il presente progetto sarà possibile integrare i punti di facilitazione digitali, individuando in fase di co-progettazione con i Comuni delle zone sociali, altri punti pubblici, parrocchie o centri di aggregazione per poter arrivare a disporre di un numero complessivo di un minimo di 42 punti di facilitazione digitale.

Al momento attuale la nuova dislocazione di DigiPASS nel territorio è in fase di analisi e sta tenendo conto dei valori rappresentati nella tabella riportata nel paragrafo 2.4, al netto di eventuali modifiche che si potrebbero evidenziare durante la co-progettazione di dettaglio che si effettuerà con i Comuni capofila e che porterà all'individuazione delle singole soluzioni progettuali nonché all'erogazione degli specifici finanziamenti.

Oltre questo, almeno 1 facilitatore digitale per ogni zona sociale, individuato dal Comune capofila tra quelli disponibili, potrà effettuare il servizio in modalità itinerante e/o online nei territori che risultano avere una copertura non sufficiente a garantire accesso a tutta la popolazione, secondo uno specifico modello organizzativo individuato dal Comune capofila che possa declinare gli orari di erogazione dei servizi nelle diverse sedi coniugando l'utilità per l'utenza con la sostenibilità delle relative spese di implementazione.

I DigiPASS hanno attualmente una dotazione tecnologica che prevede: almeno 5 laptop con software open source e postazioni e apparecchiature facilmente trasportabili per erogare il servizio in modalità itinerante. Anche le dotazioni DigiPASS riferibili agli arredi sono, per indicazioni date nel precedente bando con cui si sono creati i primi punti di facilitazione digitale, postazioni e arredi flessibili e configurabili, che possano consentire una veloce riconfigurazione e riallestimento sulla base delle diverse attività ospitate.

2.12. Servizi finanziabili

I servizi finanziabili tramite il presente progetto saranno quelli riferibili alla **formazione in presenza o online e all'assistenza personalizzata della facilitazione digitale per l'85%, mentre il 15% degli importi sarà riservato alle attività di comunicazione e organizzazione degli eventi formativi.**

Attrezzature e dotazioni tecnologiche saranno finanziate con altre linee di finanziamento (come per esempio quelle legate alla prossima programmazione FESR 2021-2027).

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un "Gruppo di lavoro misto Rete di servizi di facilitazione digitale" formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. A supporto della misura è istituito un Comitato di progetto. Il team centrale del Dipartimento per la trasformazione digitale pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi e supporta la Regione/Provincia Autonoma nell'attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. indicazioni operative e buone pratiche condivise attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

Il coordinamento a livello regionale

Per l'attività di coordinamento regionale delle Rete dei Punti di Facilitazione Digitale sarà costituito un **tavolo di partenariato composto dai 12 rappresentanti degli Enti capofila** (nella figura del RUP o del Coordinatore dei Facilitatori digitali) **e da 2 rappresentanti Regione Umbria**. Il tavolo si riunirà con almeno cadenza mensile nel corso del primo anno di attività e con cadenza trimestrale nel secondo e terzo anno di attività. E' prevista la partecipazione di rappresentanti del Dipartimento.

3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

L'attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione da parte del Dipartimento di un sistema di monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi come previsto dal target di riferimento, descritto al paragrafo 1.6, e prevederà le seguenti attività:

- *monitoraggio dei dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati* dalla Regione/Provincia Autonoma (attraverso l'acquisizione a sistema delle attestazioni relative all'implementazione del punto nelle modalità previste e alla data di avvio delle attività imputabili al progetto) e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e ripartiti secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") e a:
 - monitorare l'impatto dei servizi sulla popolazione di riferimento, in relazione alle diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);
 - elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali.
- *monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale* sulla base di una misurazione qualitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l'obiettivo di:
 - determinare e valutare l'impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci;
 - individuare i progetti a maggior impatto, al fine di evidenziare elementi oggettivi in grado di fornire supporto decisionale strategico per le politiche future e le misure di finanziamento più adeguate.

L'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati nel par. 2.1, vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione/Provincia Autonoma. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

La Regione/Provincia Autonoma si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l'attivazione (o potenziamento) dei punti di facilitazione digitale sia progressivamente completata in stretta coerenza con le milestone definite nel presente piano operativo;
- il numero dei cittadini coinvolti per ciascun progetto sia in linea con i target semestrali definiti nel bando, a loro volta definiti in stretta coerenza con quanto previsto nel presente piano operativo;
- la valutazione dei servizi forniti sia positiva e le eventuali criticità abbiano associate delle azioni di risoluzione, prevedendo dei piani di contingenza per garantire la continuità e il

successo progettuale secondo quanto definito nel bando.

Ulteriori strumenti e modalità di monitoraggio utilizzati dalla Regione Umbria

Sarà individuata e nominata in ciascun Comune capofila la figura del “**Coordinatore dei facilitatori digitali**” per la Zona sociale di riferimento (qualora non coincidente con il Responsabile Unico di Progetto), che avrà la specifica responsabilità di controllare la qualità/quantità dei servizi erogati e dei target raggiunti, anche attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio nazionale, interloquendo costantemente con il Gruppo di Lavoro del progetto e con il Team per il coordinamento regionale (anche nell'individuazione di eventuali Piani di rientro o altre azioni correttive dovessero ritenersi utili).

3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI

Il progetto garantisce il rispetto dei seguenti “principi trasversali”, che devono emergere chiaramente sia in fase di progettazione che nell'implementazione.

Climate and Digital Tagging

La coerenza dell'intervento con il piano nazionale per l'energia e il clima, ed i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999 è garantita mediante interventi per l'alfabetizzazione digitale di base e avanzata che, finalizzata ad accrescere le competenze digitali di base, permetterà ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana e nell'utilizzo di servizi energetici nonché legati alla cosiddetta smart mobility, o mobilità intelligente. Inoltre, come lo stesso piano nazionale per l'energia e il clima evidenzia, per quanto concerne i fabbisogni futuri di competenze “la richiesta maggiore [...] riguarda le competenze tecnologiche e digitali nonché quelle di natura trasversale.”

Il progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale” ha come obiettivo principale quello di affrontare direttamente le sfide legate anche all'inclusione digitale come parte integrante di un servizio di assistenza rivolto a categorie svantaggiate.

L'iniziativa risponde direttamente al considerando n. 19, delle Raccomandazioni sul programma nazionale di riforma dell'Italia 2020, formulate dalla Commissione europea a maggio 2020 e adottate dal Consiglio il 20 luglio 2020, che sottolinea che: “occorre migliorare l'apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l'apprendimento a distanza. Investire nell'istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale”.

L'intervento in particolare contribuisce allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia.

Il progetto di Rete di servizi di facilitazione digitale garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

Equità di Genere

Il progetto sarà eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello territoriale, favorisca l'equilibrio

di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

Valorizzazione e Protezione dei Giovani

Il Progetto è coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta.

Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani.

Il progetto Rete di servizi di facilitazione digitale volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto Servizio civile digitale, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio.

Riduzione Divari Territoriali

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: "la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45 per cento degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno"¹.

In aggiunta a ciò, la ripartizione prevista dell'investimento nazionale verso le Regioni e le Province Autonome garantisce per il progetto il rispetto del vincolo di destinazione al Sud di almeno il 40 per cento delle risorse, relativo complessivamente alla missione di riferimento.

Do Not Significant Harm (DNSH)

Come già specificato al punto relativo al "Climate and Digital Tagging", il progetto delle Rete di servizi di facilitazione digitale" potrà avere un impatto positivo sull'ambiente.

In particolare, gli interventi per l'alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla smart mobility.

4. Piano progettuale di dettaglio

4.1 Predisposizione delle azioni territoriali

Il coinvolgimento delle dodici Zone sociali in cui saranno aperti i punti di facilitazione digitale DigiPASS sarà realizzato ricorrendo all'istituto giuridico dell'Avviso pubblico non competitivo rivolto ai comuni capofila (nel ruolo di Soggetti Sub-attuatori), tenendo conto delle modalità individuate nel presente "Piano Operativo (PO)" e secondo una specifica tabella

¹ PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo "Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", 2021

di “Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target criteri”.

Alla pubblicazione dell’Avviso seguirà una fase di co-progettazione tecnica tra Regione e Comuni capofila delle Zone sociali, a valle della quale sarà sottoscritta una **convenzione/accordo tra Regione e Comune in riferimento allo specifico “Piano Operativo di Zona sociale”**. Detto Piano verrà redatto sulla base di un modello di documento derivato dal “Piano operativo regionale”, che sarà pubblicato congiuntamente all’Avviso e che verrà compilato in modo tale da contenere tutti gli elementi progettuali definiti nel tavolo di co-progettazione utili all’implementazione della misura nella singola Zona sociale.

La tabella di “Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target criteri”, di cui sopra, potrà essere rimodulata nel caso in cui le soluzioni progettuali in risposta all’Avviso pubblico non competitivo non coprissero la totalità delle 12 Zone sociali dell’Umbria, ridistribuendo sia i target/nodi che gli importi del finanziamento tra i Soggetti Sub-attuatori partecipanti all’Avviso in modo da consentire il dispiegamento della Misura sull’intero territorio regionale e comunque il rispetto degli impegni assunti dalla Regione nel suo ruolo di Soggetto attuatore.

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali

centralizzate di supporto

Le uniche attività centralizzate attuate da Regione Umbria saranno quelle riferibili a:

- *co-progettazione iniziale con i Comuni capofila* mirata a: supportare l’individuazione dei punti di facilitazione da potenziare e nuovi da aprire sul territorio; condividere le modalità di individuazione dei facilitatori digitali; supportare la pianificazione delle iniziative del primo anno; supportare l’individuazione dei soggetti (associazioni, fondazioni, enti locali, imprese, biblioteche, URP, centri sociali, ecc.) tramite i quali potenziare l’azione di facilitazione digitale sul territorio; individuare le KPI da raggiungere nelle diverse milestone di progetto;
- *monitoraggio continuo degli indicatori di progetto* e di altri individuati con i comuni capofila in fase di co-progettazione;
- *coordinamento della community dei facilitatori digitali* per il tramite anche dei “Coordinatori dei facilitatori digitali” individuati in ciascun Comune capofila;
- *coinvolgimento dei facilitatori in iniziative di formazione* mirate alla diffusione dei servizi digitali regionali (come per esempio quelli legati a e-health);
- *redazione del piano di comunicazione triennale*;
- definizione linee guida brand e documenti con indicazioni sulla realizzazione di iniziative di comunicazione;
- *coordinamento delle attività di comunicazione*;
- monitoraggio dell’efficacia attività di comunicazione.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

Il coinvolgimento iniziale delle dodici Zone sociali in cui saranno aperti i punti di facilitazione digitale DigiPASS sarà realizzato ricorrendo all’istituto giuridico dell’Avviso pubblico non

competitivo rivolto ai comuni capofila (nel ruolo di Soggetti Sub-attuatori), tenendo conto delle modalità individuate nel presente “Piano Operativo (PO)” e secondo una specifica tabella di “Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target criteri”. .

Invece durante il periodo di “funzionamento” dei DigiPASS, cioè nella fase di effettiva erogazione dei servizi (t2) previsti, in aggiunta alle attività ordinarie di rendicontazione delle spese nel sistema nazionale ReGiS è prevista la produzione da parte dei Comuni capofila (Sub-attuatori) di Report trimestrali sull’andamento del singolo progetto di Zona sociale (“SAL di Zona sociale”), redatto dai Comuni a partire dai dati ufficiali estrapolati dal sistema nazionale di monitoraggio dei target. Tali report potranno anche essere occasione di incontri specifici da organizzare congiuntamente con i Comuni, per analizzare l’andamento del loro progetto e confrontare la situazione complessiva dell’intero territorio regionale.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

Le attività di monitoraggio saranno attuate utilizzando il sistema di monitoraggio nazionale per la misura 1.7.2.

5. Articolazione temporale del progetto

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al capitolo 4 del presente piano operativo e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti milestone e target di progetto entro il periodo indicato.

Milestone di progetto

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)*
m1. 75% dei punti attivati/potenziati e 25% target T1 - cittadini raggiunti	Entro dicembre 2023
m2.100% punti attivati/potenziati e 60% target T1 - cittadini raggiunti	Entro dicembre 2024
m3.100% dei target T1 - cittadini raggiunti	Entro dicembre 2025

Ulteriori milestone di progetto potranno essere eventualmente individuate durante la fase di co-progettazione con i soggetti Sub-attuatori.

I target di progetto sono definiti rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell’attività. Si riportano, nel seguito, i target da raggiungere da parte del progetto nazionale:

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

- **Entro il Q2 2024, 500.000 cittadini;**
- **Entro il Q2 2026, 2.000.000 cittadini (Target EU).**

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero di cittadini unici formati*	8.250	11.550	13.200
t2. numero di servizi erogati**	12.375	17.325	19.800

**dati riportati secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target

**ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali al fine di massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

***il target t2 è da considerarsi fortemente raccomandato ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

Ulteriori indicatori di progetto potranno essere eventualmente individuati durante la fase di co-progettazione con i soggetti Sub-attuatori.

Il raggiungimento delle milestone e dei target vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento del gruppo di lavoro misto.

Il raggiungimento delle milestone e dei target vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento del gruppo di lavoro misto.

Il seguente diagramma di Gantt consente di visualizzare il cronoprogramma delle principali attività del progetto.

GANTT di progetto

		OTT 2022	NOV 2022	DIC 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	
Attività propedeutiche	Apertura dei capitoli in entrata e in uscita nel Bilancio regionale, firma dell'Accordo tra Regione e DTD e visto della Corte dei conti (30 gg.)	■	■																
	Pubblicazione dell'Avviso non competitivo riservato ai Comuni capofila di Zona sociale (Sub-attuatori)				■														
	Co-progettazione con i Sub-attuatori della soluzione progettuale e redazione dei Piani operativi di Zona sociale in risposta all'Avviso non competitivo			■	■														
	Approvazione dei Piani operativi di Zona sociale, Adozione atti di finanziamento e Sottoscrizione convenzioni/accordi con i Sub-attuatori				■														
	Adozione atti con la società in-house PuntoZero S.c.a r.l. per il Servizio di supporto alla progettazione e al coordinamento della Comunicazione				■														
Gestione: Comunicazione	Predisposizione del Piano di comunicazione regionale Triennale				■														
	Manutenzione tecnica evolutiva del sito digipass.regione.umbria.it					■													
	Realizzazione attività previste nel Piano triennale di comunicazione					■		M1	■			M2	■						
	Pubblicazione/approvazione contenuti nel sito digipass.regione.umbria.it				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gestione: erogazione servizi	Erogazione a cura dei Comuni capofila dei Servizi (t2) nei confronti dell'utenza (t1) da parte dei Facilitatori digitali e registrazioni nel sistema nazionale di monitoraggio				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Sottoscrizione da parte dei Comuni capofila di accordi di collaborazione a livello locale con soggetti operanti nella Zona sociale (Comuni, terzo settore, scuole, ecc.)				■	■	■	■	■	■	■	■	■						
Gestione: monitoraggio e coordinamento	Monitoraggio periodico a cura del Gruppo di Lavoro DTD/Regione				■	■	■	M1	■	■	■	M2	■	■	■	■	■	■	
	Redazione dei report "SAL di Zona sociale" da parte dei Sub-attuatori e monitoraggio con Regione su andamento singoli progetti e situazione complessiva				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Rendicontazione	Rendicontazione delle spese da parte dei Sub-attuatori nel sistema nazionale ReGIS					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
<i>Milestone M1 e M2 con società in-house: Eventuale correzione del Piano triennale di comunicazione in base ai risultati (target) conseguiti</i>																			

6. Costi del progetto

Nell'ambito dell'investimento complessivo, i costi del progetto di cui sono descritte le attività al capitolo 4 di questo allegato, di specifica responsabilità della Regione/Provincia Autonoma, ammontano a **1.849.964,00 Euro**.

Indicativamente, sono previste le seguenti ripartizioni (che potrebbero essere in parte riviste durante le attività di co-progettazione):

- **1.572.469,00 Euro (ovvero a € 37.440,00 in media per ciascuno dei 42 punti realizzati e € 131.039,00 in media per ciascuna Zona sociale)** da destinare ai Comuni Capofila nel loro ruolo di Sub-attuatori come riconoscimento di spese riferibili alla macro-voce **Formazione** (erogazione di Servizi di formazione in presenza o online e di assistenza personalizzata / facilitazione digitale);
- **277.495,00 Euro da destinare ai Comuni Capofila** (nel ruolo di Sub-attuatori della Misura) e **alla società in-house PuntoZero S.c.a r.l** come riconoscimento di spese riferibili alla macro-voce Comunicazione.

Il piano finanziario relativo alla ripartizione dei suddetti fondi nel triennio 2023-2025 terrà necessariamente conto delle percentuali con cui sono definite le milestone di progetto, ovvero 25% nel 2023, 35% nel 2024 e 40% nel 2025. Si prevede quindi la ripartizione degli importi nel periodo secondo il seguente "PIANO DEI COSTI ANNUALE a livello di Piano Operativo" scheda "Format_Piano" del file Excel "Allegato 1 - FAQ 48 - ESEMPIO PIANO COSTI ANNUALE".

Piano dei costi annuale a livello di Piano operativo

VOCI del Piano Operativo	2023	2024	2025	2026	Totale (Euro)	%
FORMAZIONE	393.117,25	550.364,15	628.987,60	0,00	1.572.469,00	
	393.117,25	550.364,15	628.987,60	0,00	1.572.469,00	85%
COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI	69.373,75	97.123,25	110.998,00	0,00	277.495,00	
	69.373,75	97.123,25	110.998,00	0,00	277.495,00	15%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0%
TOTALE PIANO OPERATIVO	462.491,00	647.487,40	739.985,60	0,00	1.849.964,00	100%

La ripartizione tra i Comuni capofila di Zona sociale di fondi e target è definita da una tabella di "Ripartizione regionale di risorse, punti/nodi e Target criteri" allegata all'Avviso pubblico non competitivo ad essi rivolto. Detta tabella potrà essere rimodulata nel caso in cui le soluzioni progettuali in risposta a detto Avviso non coprissero la totalità delle 12 Zone sociali dell'Umbria, ridistribuendo sia i target/nodi che gli importi del finanziamento tra i Soggetti Sub-attuatori partecipanti all'Avviso in modo da consentire il dispiegamento della Misura sull'intero territorio regionale e comunque il rispetto degli impegni assunti dalla Regione nel suo ruolo di Soggetto attuatore.

Nell'Avviso sono dichiarate ammissibili le spese per "servizi di formazione" e per "attività di comunicazione/organizzazione" (nella misura massima del 15%), ma è stato escluso il

riconoscimento delle spese relative ad “*attrezzature e/o dotazioni tecnologiche*” in quanto il nuovo PR FESR 2021-2027 della Regione Umbria contiene un'azione specifica per l'adeguamento dei DigiPASS (già oggetto di finanziamento sul precedente POR FESR 2014-2020) e relativa implementazione di nuove tecnologie utili al loro funzionamento.

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto Rete di facilitazione digitale" si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del **Servizio civile universale**.

Visto si approva

Coordinatore del servizio iniziative di sistema per il settore pubblico:



Program Manager - Competenze digitali:

